جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية

(دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية–الأردن)

The Impact of Information Technology in Increasing the Effectiveness of E-Government -A Case Study in the Civil Service Bureau- Jordan

إعداد

نجلاء يوسف شحاده

بإشـــــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال أمين النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2012

التفويض

أنا نجلاء يوسف شحاده أُفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاســـــم: نجلاء يوسف مصطفى شحاده

التاريـــخ: 2012/1/11

التوقيـــع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "**أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية -الأردن-**".

وقد أجيزت بتاريخ 2012/1/11.

الإســــــم	أعضاء لجنة المناقشة	التوقيــــــــع
الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	**مشرفاً ورئيساً**	....
الدكتور ليث سلمان الربيعي	**عضواً**	....
الأستاذ الدكتور موسى سلامه اللوزي	**ممتحناً خارجياً**	....

شكر وتقدير

أحمد الله وأشكره تعالى على ما أنعم به عليّ من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد النعيمي الذي تكرّم مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة وتقديم النصح والإرشاد لي طيلة فترة إعدادها.

ويسرني أن أتقدم لكافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الشرق الأوسط بعظيم الامتنان والعرفان وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور عميد كلية الأعمال الإلكترونية صاحب الفضل الأكبر، وأقدم خالص شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، فلهم جميعاً كل الشكر والتقدير على تفضلهم بقراءة ومناقشة هذه الرسالة وإبداء ملاحظاتهم القيّمة.

كما وأشكر كل من أسهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة، وخاصة الزملاء عينة الدراسة، من مسؤولي وموظفي ديوان الخدمة المدنية ومراجعيه، الذين يعود إليهم الفضل في نجاحي في إتمام الدراسة التطبيقية، لما أبدوه من تعاون وتسهيلات تعجز الكلمات عن تقديرها، فلا يسعني إلا أن أسأل الله عز وجل التوفيق لهم في خدمة وطننا العزيز.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى إدارة هذا الصرح العلمي الكبير، جامعة الشرق الأوسط ممثلة برئيسها ونوابه الأفاضل على جهودهم الطيبة.

الإهداء

إلى ....

من عجزت تعابير الكون الوفاء لصنيعه، مَثَلُ الرجولة ومُحب العلم، دافعي ومشجعي للمثابرة ونهل العلم، حزني على فراقك لم يُنسني آخر طلب لك مني أن انجز ما بدأت. أُعاهدك رغم الحزن على فراقك أن أصل لما تمنيت لي إن شاء الله وفاءً مني بالعرفان لجميلك بغرسك نبتة في أوصالي أثمرت طيباً إن شاء الله

والدي رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى من جنانه

الساكنة في جنبات نفسي كحقيقة شامخة تنتظر فرحي بصمت، من سهرت على راحتي ومنحتني الثقة والأمل بالمستقبل، الناظرة بعيون الفرح نبع الحنان والعطاء من لا تنتظر المقابل لحبها وصنيعها وعطائها

والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها

رفقاء الطفولة الجميلة، من تشدني إليهم حنين الأيام الخالية، من يحملني دائماً إليهم شوق اللقاء بعد الفراق على أكفٍ تضرع إلى العلي القدير أن يكلأهم ويحفظهم جميعا

إخواني: نضال، طارق، محمد. أخواتي: رانيا وجمانه. أولاد أخي: تالا، يوسف، ومحمد الأعزاء

العم الغالي الذي لم تلده جدتي عمي محمد زهير أبو عنقور

الأب الروحي والسند الصنديد المنيع، أبي الأستاذ الدكتور محمد الحلايقه

مدير عام دائرة اللوازم العامة الدكتور أحمد المشاقبه، زملائي وزميلاتي في دائرة اللوازم العامة وأخص بالذكر

الصديقة أسماء أبو هاشم رئيسة قسم الأرشفة، السيدة ناهده العدوان رئيسة قسم شؤون الموظفين، الدكتور أحمد الأزايده رئيس قسم المستهلكات الطبية، ضابط الشراء إبراهيم أبو العوض، وكل زملائي بقسم المستهلكات الطبية، ضابط الشراء أسماء العموش، والسيد ايهاب الشلبي قسم العلاقات العامة

إلى جميع الأحبة والأصدقاء

وإلى كل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة

لهم جميعاً أُهدي ثمرة جهدي

نجلاء يوسف شحاده

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

الملخص

أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية

دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية-الأردن

إعداد: نجلاء يوسف شحاده

إشراف الأستاذ الدكتور: محمد عبد العال أمين النعيمي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، تكون مجتمع الدراسة من فئتين هما الموظفون في ديوان الخدمة والمراجعون، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (185) موظفاً يعملون في الديوان و(265) من المراجعين المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الالكترونية بعد تقديمهم يدوياً لطلب التوظيف لدى قسم طلبات التوظيف في ديوان الخدمة المدنية. ولتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانة كأداة لقياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية إذ قامت بتوزيع نفس الاستبانة لكلا فئتي الدراسة للحصول على آرائهم تبعاً لهدف كلٍ منهم ولضمان فهمها قامت الباحثة بالإجابة والإيضاح لأي استفسار يتعلق بأسئلتها. واستخدمت عدداً من أساليب التحليل الإحصائي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، والمخرجات، ومعالجة البيانات، والحاسب الآلي) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين وأن درجة التأثير كانت متوسطة.

2- وجود علاقة تأثير قوي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، والمخرجات، ومعالجة البيانات، والحاسب الآلي) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، وأن درجة التأثير كانت مرتفعة.

وعلى ضوء النتائج قدمت الباحثة عدداً من التوصيات أبرزها:

1- العمل على امتلاك ديوان الخدمة المدنية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات بما تمثله عناصرها المختلفة التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام الإلكتروني.

2- تحسين مخرجات تكنولوجيا المعلومات لكونها تمثل الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الإلكتروني الذي يذهب إلى المستفيدين من خدماته.

3- تبني ديوان الخدمة المدنية للجوانب الفنية من النظام الإلكتروني الذي يشمل التحويلات التي تطرأ على المدخلات للوصول إلى المخرجات الإلكترونية الفعالة.

4- ضرورة قيام ديوان الخدمة المدنية بإجراء دراسات دورية للتعرّف إلى نقاط الضعف، ونقاط القوة المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي، لأثره في تحسين وزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية.

effectiveness of E-Government -A case Study in the Civil Service Bureau- Jordan

Prepared by:

Najla Yuosef Shehadih

Supervised by:

Prof. Dr. Mohammad Abd Alal Amin Al-Nueime

Abstract

The study aims to identify the impact of information technology to increase the effectiveness of e-government, through a case study of the Civil Service Bureau in Jordan. The study population consists of two categories: the staff of the Civil Service Bureau and the beneficiaries. Whereas, the study sample consists of (185) employees working in the bureau and (265) of the customers and the customers served by the Civil Service Bureau provided through its electronic gate after the application for employment manually at the department of employment in the Civil Service Bureau. To achieve the purposes of the study, the researcher prepared a questionnaire as a tool to measure the impact of the use of information technology in increasing the effectiveness of e-government. Whereas, the researcher distributed the same questionnaire for both categories of the study to obtain their views depending on the goal of each of them and to ensure their understanding, the researcher answered and clarified any queries regarding its questions. Although, the researcher used a number of methods of statistical analysis.

The results of the study include the following:

1- There is a relationship impact of statistical significance between the independent variables of information technology components (inputs, outputs, data processing and computer) and the dependent variable which resembles the staff point of view and the degree of impact is moderate.

2- There is a relationship impact strongly of statistical significance between the independent variables of information technology components (inputs, outputs, data processing and computer) and the dependent variable which resembles the effectiveness of e-government from the customers' point of view and the degree of impact is moderate.

Based on the results, the researcher provided a number of recommendations including:

1- Work on the possession of Civil Service Bureau for the input of information technology represented by its various elements which intervene into the process treatment and affect the electronic system.

2- Improve the outcomes of information technology, which represent the final product of the interaction of the components of the electronic system, which goes to the beneficiaries of its services.

3- The Civil Service Bureau adopts the technical side of the electronic system, which includes transfers that occur on the inputs to get the effective electronic outputs.

4- The Civil Service Bureau has to conduct periodic studies to identify the weaknesses and strengths related to the use of computers for its impact to improve and increase the effectiveness of e-government.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها

1-3 فرضيات الدراسة

1-4 نموذج الدراسة

1-5 أهداف الدراسة

1-6 أهمية الدراسة

1-7 حدود الدراسة

1-8 محددات الدراسة

1-9 التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

تشهد سنوات الألفية الثالثة ثورة علمية ونهضة تكنولوجيا حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع. هذه الثورة تسببت بإحداث العديد من التغيـرات المحليـة والإقليميـة والعالمية. وقد أسهمت هذه الأحداث في تحديد ملامح، وسمات حقل إدارة الأعمـال، وأنشطة منظمات الأعمال. وقد فرضت هذه النهـضة والتغيـرات المتعـددة علـى المنظمات، ودفعتها نحو تبني الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة؛ لتـستطيع مواجهـة ومواكبة هذه التغيرات، بقصد الحفاظ على بقائها ونموها.

إن التحدي الحقيقي الذي تتعرض له منظمات الأعمال خـلال أداء عملياتهـا والوفاء بالتزاماتها المختلفة، هو التغيرات الجذرية والمتسارعة في الجوانب الاقتصادية والبيئية. هذا فضلاً عن التطور الهائل في عالم الاتصالات والمواصلات، والذي ساعد منظمات الأعمال في بلورة أنواع كثيرة من نظم المعلومات (Burnes, 2000.p: 75).

وتحتاج المنظمات المعاصرة إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، نظراً للتغيرات السريعة وغير المتوقعة الاقتصادية منها والاجتماعيـة والتكنولوجيـة والتنافسية. ومن أجل أن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح والبقاء في بيئـة الأعمـال يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة، والعمل على تطوير إجراءاتها، والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل أنشطتها وعملياتها (Levi, 2003, p:5).

وتواجه منظمات الأعمال منافسة شديدة من المنظمات المماثلة لصناعتها، لذا تسعى المنظمات إلى تطوير أنظمتها وعملياتها المتعددة، وبالتالي تطوير منتجاتها لمواجهة تلك المنافسة، سيما أن أشكال المنافسة تتجدد وتتغير حسب ظروف البيئة والسوق. وتلقي المنافسة على عاتق المنظمات العبء الأكبر في الابتكار والإبداع

واعتماد أحدث الأساليب التكنولوجية للحصول على البيانات والمعلومات، وتبادلها لأهميتها في مواجهة المنافسين (Harayanan, 2001, p: 19).

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تشغيل، ومعالجة، وتخزين، ونقل، واستخلاص البيانات والمعلومات لصالح المنظمة من خلال الحواسيب، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط وغيرها من المعدات. وتقوم تكنولوجيا المعلومات بتشغيل البيانات، وتقديمها للمستخدمين الذين يستفيدون من مخرجات هذه التكنولوجيا. وقد أخذت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات بعين الاعتبار تلبية احتياجات المستخدمين (O'Brien, 2004, p: 433).

ونظراً لما تتمتع به تكنولوجيا المعلومات من المرونة، والقابلية على استخدام مكونات وتطبيقات متعددة الأغراض، تعزز من حرص منظمات الأعمال على مواجهة التحديات التي تتعرض لها من قبل المستفيدين والمستخدمين النهائيين. فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من المفاهيم الإدارية الحديثة (عصام الدين، 2005، ص34).

ومفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم واسع تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات، وينطلق إلى حدود تضم بداخلها كل ما هو حكومي كما ينطق اسمها وتستطيع أداءه عن طريق حاسب شخصي متصل بشبكة الإنترنت بدون الحاجة للتواجد شخصياً في الدوائر المختلفة، وتتطلع الحكومة الإلكترونية إلى توفير الفرصة أمام الناس لإتمام معاملاتهم الحكومية بصورة إلكترونية، مما يُسهم بتوفير الوقت وتعزيز الإنتاجية (Grant and Chau, 2005, p: 9).

وتأتي أهمية الدراسة من أهمية تكنولوجيا المعلومات كإستراتيجية هدفها التعامل مع موارد المنظمة؛ لتعزز من أداء استراتيجياتها ككل. هذا فضلاً عن أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تمثل مورداً استراتيجياً تعتمد عليه منظمات الأعمال بمختلف

اختصاصاتها للتعامل مع ظروف المنافسة الشديدة والبيئات المتغيرة. ومن هنا تبرز أهمية الربط فيما بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية ، وتحديد تكنولوجيا المعلومات التي تتناسب مع هذه العمليات لزيادة كفاءتها وفاعليتها.

وبناءً على ما سبق تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية ، وذلك من خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، لذلك فإن أهمية الدراسة تنبع من كونها تسهم في إيجاد قاعدة بيانات ومعلومات حول جوانب النجاح أو الفشل في توظيف تكنولوجيا المعلومات، وأثر ها على زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية .

1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها

أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في زيادة الفاعلية التي تستند إليها مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة في تطوير مستوى الخدمات المقدمة، إذ تتعرض تلك المؤسسات إلى إخفاقاتٍ، في حال أخفقت إداراتها في توظيف تكنولوجيا المعلومات، واستغلالها لخدمة ودعم عملياتها الخاصة (Buford, 2006, p:519). كما بينت الأدبيات ضرورة الحرص على تحديد الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات في إطار تحسين مستوى الفاعلية (Daft, 2008, p:390).

وقد استدلت الباحثة من خلال التوصيات التي جاءت عبر الدراسات السابقة على أهمية فحص ودراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة الفاعلية، مما يودي إلى زيادة قدرة هذه المؤسسات على تقديم خدمات أفضل والاستفادة من متغيرات التكنولوجيا لتطوير الأداء، كذلك تحقيق مستوى عالٍ من التميز في سياق تطبيق النظم الإلكترونية ومنها تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، التي فرضت على مؤسسات الدولة ومنها ديوان الخدمة المدنية ضرورة التعامل مع المتغيرات المحيطة بها.

أسئلة الدراسة

إن الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن. ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيسي الأول:

هل يوجد تأثير لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين؟ وقد انبثق عن التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد تأثير لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد تأثير لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد تأثير لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين؟

السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد تأثير للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين؟

السؤال الرئيسي الثاني:

هل يوجد تأثير لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين؟ وقد انبثق عن التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد تأثير لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد تأثير لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد تأثير لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين؟

السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد تأثير للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين؟

1-3 فرضيات الدراسة

وبناءً على أسئلة الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على الفرضيات العدمية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

وقد انبثق عن هذه الفرضية الفرضيات العدمية الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

H011 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية:

H012 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H013 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H014 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الرئيسية الثانية

H02 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

وقد انبثق عن هذه الفرضية الفرضيات العدمية الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

H021 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

الفرضية الفرعية الثانية:

H022 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H023 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H024 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

الفرضية الرئيسية الثالثة

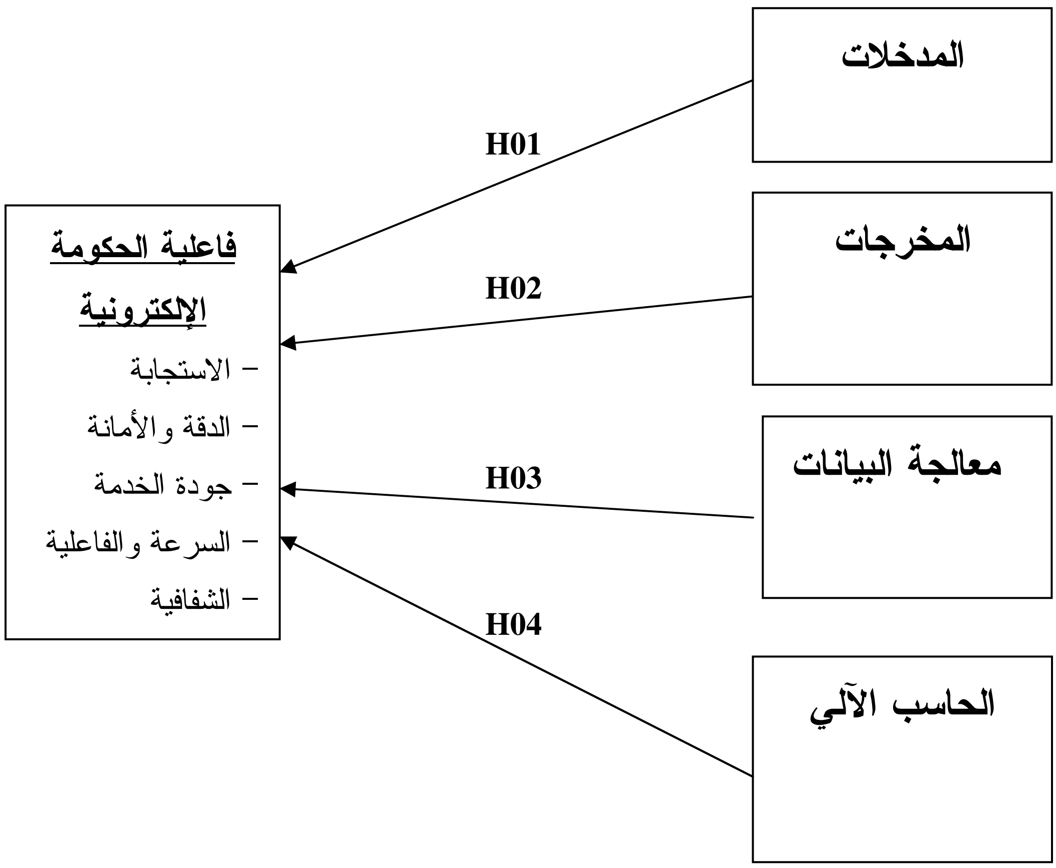
H03 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء عينتي الدراسة حول فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

4-1 نموذج الدراسة

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، فقد قامت الباحثة بتصميم وتطوير نموذج خاص بهذه الدراسة. والشكل التالي رقم **(2-1)** يوضح علاقات هذه المتغيرات:

<u>المتغيرات المستقلة</u> **<u>المتغير التابع</u>**

<u>مكونات تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية</u> **<u>فاعلية الحكومة</u>**



الشكل رقم **(1-1)**

نموذج الدراسة

المصدر:

(Norris & Moon, 2005), (As_Saber, Srivastava & Hossain, 2006)

5-1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

2- استقصاء آراء المبحوثين لتحديد الجوانب الإيجابية المساعدة على زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن، والوقوف إلى السلبيات التي تحد من كفاءة أدائها.

3- التعرف إلى مدى التطابق بين واقع تكنولوجيا المعلومات، وأثر ها على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن، وبين الإطار النظري في مجال هذه التكنولوجيا لتطوير هذا الإطار بما يشمله من مفاهيم ونظريات تتعلق بموضوع الدراسة؛ وذلك لإعطاء فكرة حول تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية .

4- الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن، مع تقديم التوصيات المناسبة التي تحقق الغرض والهدف من إجراء الدراسة، بحيث تعمل على تحديد أفضل سبل لتكنولوجيا المعلومات التي من شأنها زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن محل البحث.

6-1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص الواقع الحالي لتكنولوجيا المعلومات وأثر ها في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن، لذلك فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال النظر إلى الاعتبارات التالية:

1- من المؤمل أنها ستحقق إضافة علمية متخصصة في مجال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن وتقيس كفاءتها، الأمر الذي يتيح إمكانية رفد المؤسسات الحكومية بالملاحظات والتقييم المناسب الذي يساعدها على أداء دورها المهم في تحقيق التنمية الشاملة.

2- إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، وأثر ها على فاعلية الحكومة الإلكترونية ، وإمكانية تعميم ذلك على بقية مؤسسات القطاع العام.

3- أن الدراسة ستشكل مجالاً خصباً لدراسات لاحقة وتوفر قاعدة معلومات وبيانات حول واقع تكنولوجيا المعلومات وأثر ها على فاعلية الحكومة الإلكترونية ، مما يُسهم في أثر اء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنية بشكل خاص في هذا الموضوع.

1-7 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

1- **الحدود المكانية:** ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

2- **الحدود البشرية:** اختارت الباحثة عينة من الموظفين في ديوان الخدمة، وكذلك المراجعين المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الإلكترونية بعد تقديمهم يدوياً لطلب التوظيف لدى قسم طلبات التوظيف في ديوان الخدمة المدنية من خلال استقراء آرائهم، كونهم تتوفر لديهم المعرفة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية .

3- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر شباط 2011م وحتى تشرين الثاني 2011م.

4- **الحدود العلمية:** اعتمدت الباحثة على مكونات تكنولوجيا المعلومات في تحديد المتغيرات المستقلة (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي)، كذلك

اعتمدت الباحثة على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن كمتغير تابع، حيث اعتمدت الباحثة على الدراسات السابقة التي سيتم بيانها في الفصل الثاني من هذه الدراسة في تحديد هذه المتغيرات.

1-8 محددات الدراسة

1- شمل مجتمع الدراسة المراجعين المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الإلكترونية بعد تقديمهم يدوياً لطلب التوظيف لدى قسم طلبات التوظيف في ديوان الخدمة المدنية، وكذلك الموظفين في ديوان الخدمة، الأمر الذي أتاح إمكانية تعميم نتائجها على هذه المؤسسات الحكومية الأخرى.

2- طبيعة الدراسة الميدانية إذ تطلبت وقتاً وجهداً إضافياً لزيارة ديوان الخدمة المدنية لأكثر من مرة لتوزيع الاستبيانات.

3- عدم تعاون بعض المبحوثين خاصة موظفي الديوان في إعطاء المعلومات اللازمة لأثر اء موضوع الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الموجهة إليهم خشية تعرضهم للمسؤولية.

4- عدم فهم بعض المراجعين للمطلوب مما اضطر الباحثة المعالجة بالايضاح والتفسير للمطلوب.

1-9 التعريفات الإجرائية

قامت الباحثة بتحديد المعاني الإجرائية لجميع المتغيرات المستقلة والتابعة وكما يلي:

تكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة التي تعمل معا، وهي الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والشبكات والاتصالات والبيانات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب. (الزعبي وآخرون، 2004، ص6).

وتتكون تكنولوجيا المعلومات من:-

المدخلات: هي العناصر التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام الإلكتروني وتكون مستمدة من البيئة التي توجد فيها، وتشكل مدخلات النظام الإلكتروني نقطة البدء في عملية التفاعل في هذا النظام, والتي تتم عن طريق عملية التجميع، والتي تشمل تسجيل، تصنيف، وترميز الظواهر أو الأشياء كما هي موجودة على حالها لفترات زمنية معينة (الدهراوي، ومحمد, 2000، ص4).

المخرجات: وهي كل ما يحتاجه متخذ القرار من نتائج عملية المعالجة التي تمت داخل النظام الإلكتروني, وهي التي يتم الحصول عليها من المدخلات التي خضعت إلى عمليات المعالجة الإلكترونية، وتمثل المخرجات الإلكترونية الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الإلكتروني الذي يذهب إلى البيئة المحيطة، أو إلى نظم أخرى التي قد تكون منتجاً نهائياً أو وسيطاً أو معلومات (العجمي, 2011، ص19).

معالجة البيانات: وهي الجانب الفني من النظام الإلكتروني التي تمثل التحويلات التي تطرأ على المدخلات للوصول إلى مخرجات إلكترونية، حيث يُحدِث تفاعلاً بين عناصر النظام الإلكتروني المختلفة من ناحية وبينها وبين مدخلاته من ناحية أخرى، وتمثل المعالجة حالة من التفاعل المحدد (الذي يتم التحكم به) وجميع العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على المدخلات لتحويلها إلى مخرجات (العجمي, 2011، ص20).

الحاسب الآلي: وهو العنصر المادي الذي يشمل الحواسيب الإلكترونية ، والأجزاء المادية والمعدات والأجهزة الملحقة بها، وأجهزة الفاكس والتلكس، التي هي بتماس مباشر مع البيانات، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة، ومعالجتها، واسترجاعها (الطائي، 2001، ص51).

الحكومة الإلكترونية: هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت (طه، 2010، ص28).

الفاعلية: درجة النجاح في تحقيق البرامج والأنشطة للأهداف المحـــددة لهـــا وتـــرتبط بالمدى الذي تم تحقيقه من النتائج المرغوب فيها فـــي النظـــام (Samman, 2004).

وتقاس فاعلية الحكومة الإلكترونية بـِـ:-

الاستجابة: تشمل المبادرة إلى مساعدة العملاء والرد على استفساراتهم والحساسية تجاه حاجات العملاء والسرعة في أداء الخدمة وحل المشكلة التي تواجه المستفيد إضافة إلى مبادرة الموظفين بالإخبار عن أوقات تقديم الخدمة والسرعة في الرد على الاستفسارات وتقديم العون والمساعدة المطلوبة (أبو جليل، 2007، ص 11).

الدقة والأمانة: ويقصد بها تقديم الخدمة بإتقـــان وأمـــان عبـــر أفـــضل الممارســـات والسياسات الفعالة للحكومة الإلكترونية وبين عملائهم (Marcian, 2005).

جودة الخدمة: هي درجة التطابق في الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مـــن قبـــل ديـــوان الخدمة المدنية مع توقعات الجمهور المتلقي لهذه الخدمة (أبو جليل، 2007، ص 10).

السرعة والفاعلية: ويقصد بها تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة (Dean, 2000).

الشفافية: وتعني تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث وأن يتصف الموظف بالعـــدل وأن يتحلى عند قيامه بعمله بالنزاهة والعفة والصدق والموضوعية والأمانة والاستقامة فـــي أدائه لواجباته، وأن يتجرد من المصالح الشخصية، وألا يخضع حكمه لآراء الآخرين، وألا يقوم عن علم بتقديم المعلومات على غير حقيقتها. كما ينبغي على الموظـــف ألا يضع نفسه في مواقف تؤثر على حياده أو تجعله يقع تحت تـــأثير الغيـــر ممـــا يهـــدد موضوعية عمله (الحمود، 2011، ص8).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري للدراسة

2–1 تمهيد

2–2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

2–3 الحاسب الآلي

2–4 مفهوم الحكومة الإلكترونية

2-5 أهداف الحكومة الإلكترونية

2-6 دور ومزايا الحكومة الإلكترونية:

2-7 الخدمات الإلكترونية التي يقدمها برنامج الحكومة الأردنية

2–8 المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الإلكترونية

2-9 مزايا وعيوب تطبيقات الحكومة الإلكترونية

ثانياً: الدراسات السابقة العربية والأجنبية

2–10 الدراسات العربية

2-11 الدراسات الأجنبية

2–12 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بالمفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية وكذلك الفاعلية، وذلك للوصول إلى إطار مفاهيمي نظري متكامل يُعَد أساساً للدراسة الميدانية، وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين بحيث يتناول الأول الإطار النظري حول تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية من حيث المفهوم والأهمية والمبادئ والعناصر، ويتناول المبحث الثاني مراجعة لأهم الأدبيات التي غطتها الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة الحالية.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

2-1 تمهيد

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنظمات ونجاحها، الأمر الذي يدفع بهذه المنظمات إلى بلورة رؤية واضحة حول الاستفادة من التطور الذي يشهده عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك لما تتمتع به التكنولوجيا من دقة في الأداء، وسرعة كبيرة في إنجاز المهمات، وبالتالي فإن توظيف التكنولوجيا بشكل سليم يخدم أهداف المؤسسات في تقديم الأفضل. وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات قيمة إستراتيجية عبر مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والإدارية، وبما ينعكس بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة.

ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أساسية لدعم العملية الإدارية، فهي أداة اتصال داخل المؤسسات ومع البيئة المحيطة بها. إذ تحتاج المؤسسات إلى وضع

هيكلية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الأنشطة التي تمارسها، سواء كانت أنشطة تدريبية أو أنشطة تتعلق بالموارد البشرية وغيرها (جواد وآخرون، 2012).

ويعد التكامل بين تكنولوجيا المعلومات، والإدارة، والتنظيم من أجل المنافسة والبقاء إحدى استراتيجيات هذه المواجهة، وبما يحقق النجاح والبقاء لهذه المؤسسات. كما أن تدعيم الروابط بين المنظمات وبيئتها المحيطة بها، يسهم في إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات وقدرتها على إشباع حاجات تلك المؤسسات من المعلومات، الأمر الذي جعل تطوير هذه التكنولوجيا، وزيادة فعاليتها وكفاءتها ضرورة من ضرورات العصر.

ويصف (Rogers and Grassi, 1998, p: 54) تكنولوجيا المعلومات بأنها أعظم ظاهرة أحدثت تأثيراً في عالم الاقتصاد والأعمال بعد الثورة الصناعية. وقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات في نجاح المؤسسات في عالم يسير بخطى سريعة نحو العالمية وتبادل المعلومات، كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل قوة دافعة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية، حيث ترتبط فرص التقدم في الاندماج في ثورة المعلومات والاتصالات، وهذا الأمر يتطلب استيعاب كل ما يتعلق بعمليات إدخال تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمة، كما وتسهم تكنولوجيا المعلومات في فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من خلال تأثيرها على الطريقة التي يتم بموجبها تنفيذ الأعمال، إذ تحفز مساهمات تكنولوجيا المعلومات زيادة الترابط والتكامل بين أجزاء المؤسسة، وتوليد مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر لأعمالها، ورفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري في الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات.

ويرى (Mata, et.al, 1995. 934) أن تكنولوجيا المعلومات تعدُّ أحد الموارد الرئيسة للمؤسسات؛ كون تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحويل المدخلات إلى

مخرجات (السلع أو الخدمات) ليتم عرضها على الجمهور المحلي أو الدولي، الأمر الذي يجعل تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد بل الأكثر تميزاً، كما تستطيع تكنولوجيا المعلومات تطوير قدرات جوهرية تعطي المنظمة فاعلية أفضل.

2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المفاهيم الحديثة نسبياً، ارتبط بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وخزنها، وتحديثها، واسترجاعها، إلا أن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظم المعلومات الإدارية (الصباح وآخرون، 2006، ص343).

أورد (Hayes, 2009, p: 23) تعريفاً يقول من خلاله أن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة.

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها "أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة "(Alter, 2002, p: 14).

هناك من أشار إلى أن تكنولوجيا المعلومات هي التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته (O'Brien, 2004: p 433). كما تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات، والمستجدات، والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها، وتحليلها، وتنظيمها، وخزنها، واسترجاعها في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة (قندلجي والسامرائي،2002، ص3).

أما (Turban et.al, 2002. p:9) فقد نظروا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها "ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال،

والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة".

وميز كل من (Laudon & Laudon, 2006, p: 7) بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع المكونات لتكنولوجيا المعلومات، المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها)، وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي عرفاها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فإن تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه (Elliott, 2004, p:48) الذي نص على أنها (ابتكار، ومعالجة، وخزن، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بواسطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات).

وفي ضوء ما تقدم ترى الباحثة أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات هو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل: (الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء), وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل: (البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة)، كما تشمل العنصر البشري المحرك والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة، من خلال الاستحواذ على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وخزنها وكذلك معالجتها ونشرها ومشاركتها، داخل المنظمة وخارجها، مع إمكانية استرجاعها وتحديثها من أجل تحسين وتطوير ومشاركة موارد نظم المعلومات في المنظمة وصولاً لتحقيق الأهداف بفاعلية.

2-3 الحاسب الآلي

تشكل الأجهزة وخصوصاً الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويُعدّ جهاز الحاسب الدعامة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات. ويتم اختيار الأجهزة وفق ما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة، وخارجها، وحسب إمكانيات المنظمة. وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظائفها "(Alter, 2002, p: 65).

يشير (Williams. and Sawyer, 2003, p:124) إلى أن الحواسيب تتكون من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي: وحدات الإدخال (Input Devices), ووحدات المعالجة المركزية (The Central Processing Unit)، ووحدات التخزين الرئيسة والثانوية (Main and Secondary Volumes)، ووحدات المخرجات (Output Devices)، وأجهزة الاتصالات (Communications Devices).

يشير (O'Brien, 2004, p:70) إلى وجود أنواع من الأجهزة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وكل منها يتميز بخصائص معينة، وكما يلي:

1- **الحواسيب الشخصية:** ومميزاتها صغيرة الحجم، وذات تكلفة قليلة، وتتمتع بمرونة عالية في الاستخدام والتحريك، وواسعة الاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات الصغيرة، ومتعددة الأحجام (الثابت، والمحمول، وحاسوب الجيب) ومتعدد الاستخدامات سواء للأغراض التجارية أو الشخصية.

2- الحواسيب المتوسطة: ومميزاتها متوسطة الحجم، **و**تكلفتها متوسطة، ومصممة لإنجاز مهمات محددة كالبحوث، والتطبيقات الهندسية، والتجارية.

3- الحواسيب الكبيرة: ومميزاتها حواسيب كبيرة الحجم (أكبر من المتوسطة وأصغر من العملاقة) وهي ذات تكلفة مرتفعة تشكل قوتها نسبة 20-50% من قوة الحواسيب العملاقة، وتنفذ آلاف التعليمات في الثانية الواحدة، وتتميز بمركزية السيطرة على كافة البيانات والمعلومات، وتستخدم في البنوك والمنظمات الكبيرة.

4- الحواسيب العملاقة: ومميزاتها كبيرة الحجم، وتكلفتها مرتفعة، ومخصصة لتنفيذ ملايين العمليات في الثانية الواحدة، كما تخدم مئات المستخدمين في وقت واحد، وتستخدم في مراكز المعلومات الضخمة مثل: شركات الطيران، والمنظومات الدفاعية، والأرصاد الجوية، والبنوك، والمنظمات الكبيرة.

5- شبكات الحواسيب والطرفيات: ومميزاتها أنها مجموعة حواسيب شخصية متصلة ومرتبطة مع بعضها بعضاً من خلال الخادم Server، فتتميز بسهولة نقل المعلومات بين المستخدمين، ويتم إدخال وتحديث البيانات باستخدام الطرفيات (الشاشات).

وتتكون هذه الأجهزة من عنصر أدق وأصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل الشركة وخارجها وما هو متوفر من التكاليف، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة ما يعيق أهدافها في أداء وظائفها.

ويشير (Williams & Sawer, 2003, p: 124) إلى أن الحواسيب تتكون من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي:

أ- وحدات الإدخال (Input Devices): تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب. وهذه الوحدات هي التي يتم

من خلالها إدخال كافة البيانات وتحميل الحاسوب بها مثل لوحة المفاتيح (Key Board)، والفأرة (Mouse)، ومشغلات الأقراص (Disk Drivers) وغيرها من أجهزة الإدخال الأخرى.

ب- وحدات المعالجة: (The Central Processing Unit) وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه. وهذه الوحدات تقوم منفردة بتشغيل كافة عمليات الحاسوب، سواءً كانت العمليات الحسابية، أم المنطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، المسجلات وهي مواقع الحفظ الرئيسية، والثانوية، ووحدة التحكم (Control Unit).

ج- وحدات التخزين الرئيسة والثانوية: تقوم وحدة التخزين الرئيسة بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

د- وحدات الإخراج: (Output Devices) تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقدمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة، الطابعة، السماعات.

هـ- أجهزة الاتصالات (Communications Devices): وتساعد أجهزة الاتصالات على مراقبة الاتصالات بين وحدة المعالجة المركزية، وأجهزة الإدخال والإخراج، والمستخدمين.

2-4 مفهوم الحكومة الإلكترونية

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهماتها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه بعضاً عبر الشبكة،

والحكومات الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها، وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي (Deloitte, 2000, p:4).

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الإنترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين التي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، إذ تعد فكرة الحكومة الإلكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها التي تهدف إلى إحداث تطوير جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد الأمر الذي سوف يكون له الأثر الكبير في تطوير خدمات المؤسسات الحكومية، وعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكترونية إلا أنه ليس مصطلحاً تكنولوجياً بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها بعضاً، لذا فإن التركيز يكون على كلمة الحكومة وليس على كلمة الإلكترونية (Grant and Chau, 2005, p: 9).

كما أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من كونها برمجيات وحواسيب إنترنت وغيرها من التقنيات، بل إنها إدارة شاملة فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي مكان وزمان (العواملة، 2000، ص150).

تعني الحكومة الإلكترونية "قدرة الأجهزة والهيئات الحكومية على إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال

والجهات الأخرى التي يتم التعامل معها بأسلوب سهل ويسير وسريع وأكثر مرونة وفي أي وقت 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع" (أبو سديره، 2001، ص 2).

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها أكثر من مجرد موقع ويب حكومي على الإنترنت. ويوجد تعريفات وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية ، مثل: الأعمال الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية ، الحكومة الرقمية، (Bachus & Michiel, 2004, p: 110).

ويعرفها (العبود، 2003، ص26) بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف وجهد أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة.

ويعرفها (إبراهيم، 2004، ص 3) بأنها " قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

ويرى (اللوزي، 2010، ص187) "أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع على المعلومات وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس من العدل والمساواة .ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها :استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بكفاءة وفاعلية.

وترى الباحثة الحكومة الإلكترونية تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة يهدف إلى القيام بالخدمات التقليدية للمواطنين بسرعة ودقة وبتكاليف وجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة.

5-2 أهداف الحكومة الإلكترونية

يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة وليس غاية في حد ذاتها، ذلك إن التحول لنظام الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات التي نعيشها الآن، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل، كما إنه يعمل على تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وآمان لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر لمتخذ القرار معرفة مسببات التأخير (Haldenwang, 2004, p: 421).

وتتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي: (Moynihan, 2004, p:516)

1- تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات من خلال تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية.

2- تعزز مجالات الحياة الإلكترونية إذٍ تعمل على تغيير المحيط الذي تعمل منه، وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية.

3- تحسين مستوى تقديم الخدمات، ورفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وتسهم في تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.

4- زيادة عائدات الاستثمار وتوفير المعلومات المطلوبة عن الاستثمارات بدقة عالية في الوقت المناسب.

5- تطوير المهارات والإنجاز وتوفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونياً، إضافة إلى تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات.

6-2 دور الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية وفقاً للتصور الشامل يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتُسهم في حل مشكلات اقتصادية، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تُسهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي، وهي وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آلياً وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نُظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة إن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة؛ حيث إن الحكومة الإلكترونية مناط بها أن تحقق الخدمات والأغراض التالية: (Stamoulis.;et.al, 2001, p:151)

1- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

2- تحقيق فعالية الأداء الحكومي.

3- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية.

4- نقل التدابير الحكومية وتقديم الخدمة الحكومية على الخط.

5- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط.

6- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.

7-2 الخدمات الإلكترونية التي يقدمها برنامج الحكومة الأردنية

تتلخص الخدمات الإلكترونية التي يقدمها برنامج الحكومة الأردنية بما يلي: (الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية، 2011):

1- الخدمات العامودية: وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومية واحدة بحيث تبدأ الخدمة وتنتهي في ذات الجهة. وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على عاتق المؤسسات الحكومية، حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بمساعدة هذه

المؤسسات على تعريف خدماتها، تقديم المساعدة الفنية، والتنسيق والمتابعة مع المؤسسات على تطويرها لتقديمها كخدمات إلكترونية لكافة شرائح المجتمع. وتتم المتابعة على الخدمات العامودية ضمن الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية.

2- **الخدمات المتداخلة:** هي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة حكومية في تقديمها بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن. وتكمن مسؤولية تطوير هذا النوع من الخدمات المشتركة بين المؤسسات الحكومية وبرنامج الحكومة الإلكترونية .

3- **الخدمات المشتركة:** هي الخدمات التي يتم تطويرها "مركزياً" مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية. وتأتي تسمية هذه الخدمات بالمشتركة وذلك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من أكثر من جهة. وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على برنامج الحكومة الإلكترونية . ومن أهمها:

أ- بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية.

ب- بوابة الرسائل القصيرة.

ج- مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية.

د- الشبكة الحكومية الآمنة.

هـ- بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية.

و- مشروع نظام الربط البيني للأنظمة والخدمات.

4-**الخدمات المركبة:** هي الأنظمة أو التطبيقات الآلية المشتركة والمتكررة بين الجهات الحكومية بمختلف قطاعاتها ومن أهمها أنظمة تخطيط الموارد الحكومية (GRP) ومن الأمثلة على ذلك: الأنظمة المالية، وأنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة المشتريات،

وأنظمة إدارة المواد (المخازن والمستودعات)، وأنظمة أرشفة الوثائق وغيرها من الأنظمة.

8-2 المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الإلكترونية

يحتاج أي مشروع للحكومة الإلكترونية إلى عدة مهارات حتى يكتب له النجاح، ويجب ملاحظة أنه لا يمكن فصل هذه المهارات عن بعضها بعضاً من الناحية الواقعية وهذه المهارات هي: (Atkinson, 2004).

1- المهارات التحليلية: وهي تتعلق هذه المهارات بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات والاطلاع على الطرق الأخرى التي يستعملها أناس آخرون أو مؤسسات أخرى للتعامل مع ذات المسائل مثل تتبع الحركة المالية في نظام الإدارة المالية وكيفية تجميع البيانات وتحديد مواطن القوة والضعف.

2- مهارات إدارة المعلومات: تعد المعلومات مصدراً نفيساً للغاية لأية مؤسسة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها.

3- المهارات الفنية: هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة إلكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحويها وتصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات وتحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة وتصميم وإدارة شبكات الحواسيب.

4- مهارات العرض والتواصل مع الآخرين: من الضروري وخلال مراحل المشروع المختلفة تعميم كل من أهداف المشروع والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى ذات العلاقة، وهناك حاجة دائمة لمقابلة القيادات التنفيذية والتشريعية للحصول على دعم مادي ومعنوي مستمر.

5- **مهارات إدارة المشروع:** تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.

2-9 مزايا وعيوب تطبيقات الحكومة الإلكترونية

تعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة لها جوانبها الإيجابية كما أن لها جوانبها السلبية التي لا تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإحلالها بدلاً من تطبيقات الحكومة التقليدية مع الأخذ في الحسبان تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات وتقدير حجم التحديات.

أولاً: مزايا تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

تحقق تطبيقات الحكومة الإلكترونية مجموعة فوائد للجهات التي تتبنى تطبيقها في إطار خدماتها، ومن الفوائد التي لها أثر إيجابي ما يلي:(Alfred Tat-Kei, 2002, (p: 434-445

أ- **توفير الوقت والجهد والمال:** وتُعدُّ هذه الميزة من أهم مميزات تطبيقات الحكومة الإلكترونية .

ب- **القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية:** إذ يتمكن المواطن من الحصول على خدماته دون التزاحم أمامها أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات أو مقعد للانتظار.

ج- **الشفافية في معرفة المواطن والمقيم بحقوقهم وواجباتهم:** وهي إمكانية إلمام المواطن بسياسة الدولة وقوانينها ومناهجها وعدم تعتيم المعلومات.

د- **تقليل تكاليف الدولة وإدارة المؤسسات الدولة:** أي تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، عن طريق خفض أعداد الموظفين مما يقلل الحاجة إلى بنية حكومية جديدة.

هـ- زيادة فعالية وكفاءة الحكومة: حيث تساعد الحكومة الإلكترونية على تصعيد مستوى الاتصال بين المؤسسات الحكومية، وتحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين، مما يؤدي إلى تحسن العمليات ويتيح مستوى عالي من الجودة.

و- الخدمات المجمعة في مكان واحد ومبدأ جماعة المستفيدين: تتمركز خدمات الحكومة الإلكترونية نحو المواطن، حيث توفر له كافة الخدمات وتحرر من القيود الهيكلية.

ز- تتطلب تطبيقات الحكومة الإلكترونية توفير عمالة تتمتع بمهارات خاصة: إن اكتساب هذه المهارات يستهوي فئات الشباب وهو ما يمكن أن يسهم بشكلٍ فعال في تأهيل جيل من العمالة المواطنة في هذا المجال مما يتيح لزيادة نسبة التوطين وتعديل الخلل في نسبة العمالة الوافدة.

ح- استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات: في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

ثانياً: عيوب تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

هناك سلبيات لتطبيقات الحكومة الإلكترونية هي: (الكيلاني، 2005 ، ص15-16)

أ- مشكلة البطالة: يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلاً من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحريته خاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة، إذ إن هناك شركات تخطط بالفعل للاحتفاظ 20% فقط من طاقة العمل المتاحة لديه.

ب- ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومية الإلكترونية : مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث، كالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة مثل إمكان الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به.

ج- فقدان الخصوصية: إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرماتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها بعضاً التي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الناس (حسن، 2003).

د- مشكلة التفكك الاجتماعي: يتوقع أن يواجه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية ومنها الحكومة الإلكترونية مزيداً من التفكك، لأن أداء الأنشطة الحديثة سيقلل من فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد (درويش، 2005).

هـ- التخوف من اقتصار عمل الحكومة الإلكترونية على فئة محددة من الناس أو على أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضاً عن تبادل المعلومات المفيدة، كذلك الخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوى الثقافي المعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع.

2-10 الفاعليـــة

يشير مفهوم الفاعلية إلى القدرة والنجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، فإذا نجح المديرون في تحقيق أهداف المنظمة فإنهم يوصفون بأنهم فعالون، وهكذا فإن الفاعلية تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة (مخامرة وآخرون، 2000، ص10).

ويرى (Johnson & Scholes, 2002, p:198) أن المؤسسات هي تلك التي يتوفر فيها عنصر الفاعلية في عملياتها، والفاعلية من وجهة نظرهم تشير إلى القدرة على الوفاء بمتطلبات العميل بإعطاء أكبر إنتاج ممكن. كما تعني الفاعلية درجة تحقيق الأهداف، ومدى قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة لها في البيئة للحصول على احتياجاتها من المصادر النادرة ذات القيمة من أجل استمرار نشاطها، حيث يمثل النجاح (درجة تحقيق الأهداف في الأجل القصير) إحدى درجات الفاعلية التي تعني مدى تحقيق الأهداف في الأجل الطويل الذي يعني أن تحقيق الفاعلية يستلزم تحقيق تراكمات من النجاحات، لأن النجاح قد لا يعني بالضرورة تحقق الفاعلية (عبد الحميد، 1988، ص 16).

وترى الباحثة أن الفاعلية تعني أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وهي ترتبط بالقيادة، والكفاءة وترتبط بالإدارة، ولذلك فإن الفاعلية تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير، وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة، ولذلك فعندما يكون هنالك كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فاعلية ووجود كفاءة، فإن الأعمال تنجز ولكن دون وضوح الأهداف.

ثانياً: الدراسات السابقة العربية والأجنبية

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها، فقد قامت الباحثة بمسح الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتمت الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة وتخدم متغيراتها وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

2-11 الدراسات العربية

- دراسة العواملة (2000) بعنوان: "**الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامــة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر**".

هدفت الدراسة إلى تحليل مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية وإجراء المسح المكتبي لأدبيات هذا القطاع والمسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاع العام في قطر. كما شملت عينة الدراسة (500) موظف يعملون فـي أجهزة حكومية استجاب منهم بطريقة علمية سليمة (287)؛ أي بنسبة اسـتجابة بلغـت (57.4%) من عدد أفراد العينة التي وزعت عليهم استبانة الدراسة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: وجود ندرة ملموسة من الدراسات الـسابقة فـي مجالهـا خصوصاً في أدبيات الإدارة العربية، وجود غموض وخلط مفـاهيمي فـي موضـوع الحكومة الإلكترونية ويوصى بضرورة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، وأن معوقات ومتطلبات مفاهيمية وتقنية وتشريعية وبشرية ومالية وهي أساس التحول. كما أوصت الدراسة بوضع خطط إستراتيجية للتحول وأن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد اختراع تكنولوجي أو جاهزة للتطبيق الفوري، بل أنها تمثل فلسفة جديدة للإدارة وتحتاج إلـى متطلبات عديدة متشابكة مثل: التعاون، التنسيق الخارجي. وأوصـت الدراسـة أيـضاً بإجراء مزيد من الدراسات وإقامة المؤتمرات والندوات العلميـة فـي هـذا المجـال، والمتطلبات التشريعية والمؤسسية الملائمة لهذا التحول.

- دراسة العزام (2001) بعنوان: "**الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق**"

هدفت الدراسة للتعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية عن طريق دراسـة الأدبيـات المتوفرة عن هذا الموضوع. كما هدفت الدراسة إلى معرفة واقـع إمكانيـة تطبيـق الحكومة الإلكترونية في الأردن من حيث توافر التكنولوجيا والقوى العاملة والتـشاريع القانونية اللازمة. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- دلت نتائج الدراسة إلى أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة النشأة في إطار العولمة والتغير على المستوى العالمي والأردن.

2- من خلال الدراسة يتبين أن الحكومة الإلكترونية في هذه الأيام مطلباً وليس ترفاً للإدارات الباحثة عن الكفاية والفاعلية في تنفيذ أعمالها، إذ إن محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات والسلع الحكومية في تزايد مستمر، ولابد من مواجهة ذلك بطرق أكثر كفاءة وفاعلية.

- دراسة الشوا (2004) بعنوان "**اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية**"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي القطاع العام في الأردن، والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وكذلك التعرف على وسائل تفعيل الحكومة الإلكترونية ، وقد صممت استبانة لفحص اتجاهات العاملين وزعت على مجموعة من الوزارات، وقد بلغ حجم العينة (310) مبحوثاً. واختبرت الدراسة عدداً من المتغيرات المستقلة لقيام العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية ممثلة في وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية ، ومعوقات تطبيقها ممثلة في الموارد البشرية، والتشريعات، ونقص المعلومات، والتكنولوجيا الحديثة، وكذلك فحص وسائل التفعيل الممثلة في: التخطيط الإستراتيجي، وتدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الإلكترونية ، وإنشاء نظام وطني للمعلومات والتمويل المناسب. وقد أظهرت الدراسة وجود وعي لدى الأفراد العاملين في الحكومة نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وهناك اتفاق من قبل أفراد العينة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ممثلة في الموارد البشرية، والتشريعات، المعلومات، والتكنولوجيا. وكذلك اتفاق الاستجابة على أهمية التخطيط الاستراتيجي، وتدريب الموظفين، واستخدام

الشبكات الإلكترونية وإنشاء نظام وطني للمعلومات بتمويل مناسب لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

- دراسة الحنيطي (2005) بعنوان: **الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة الإلكترونية: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.**

هدفت الدراسة للتعرف على واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (100) مدير من مستويات الإدارة العليا والوسطى وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود علاقة ذات صلة دلالة إحصائية ما بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الأبعاد التالية: (التكنولوجيا اللازمة لأداء خدمات الحكومة الإلكترونية ، تداول المعلومات، الشريك المساند التركيز على العمل، وتحديث القوانين والتشريعات) وبين جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

وما تتميز به هذه الدراسة عن غيرها من خلال اشتمالها على مجموعة من العوامل وهي (واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن، المستوى التكنولوجي المتوفر، تداول المعلومات، الشريك المساند، التركيز على الجمهور، وجود القوانين والتشريعات).

- دراسة الرومي (2006) بعنوان: "**تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها: دراسة ميدانية في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية**".

هدفت إلى التعرف على مستوى الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية. استخدام الباحثة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة التي تكونت من (63) سؤالاً وزعت على مجتمع الدراسة بالكامل الذي تكون من (140) فرداً من مديري الإدارة العليا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الوضوح والإدراك لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال لمفهوم الحكومة الإلكترونية عالية، كما وأظهرت أن اتجاهات مديري الإدارة العليا جاءت إيجابية جداً في جانبين نشر المعلومات على شبكة الإنترنت وتوفير البنية التحتية في المؤسسات، أما الاتجاهات الإيجابية فتمثلت في مستوى الأداء، التغيرات التنظيمية، إعادة الهيكلة، تطوير العلاقات والأنماط السلوكية الجديدة، في حين جاءت الاتجاهات السلبية في جانبين أمن المعلومات والصعوبات الفنية المتوقعة، وفي جانب المهارة لدى مديري الإدارة العليا فقد أظهرت الدراسة أن مستوى المهارة لدى مديري الإدارة العليا في التعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية جاء بالمستوى المتوسط، في حين أن مستوى المعرفة بالجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية الأردنية جاء بالمستوى المحدود.

- دراسة الكبيسي (2008) بعنوان "**متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**".

هدفت إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، أجريت دراسة الحالة على الجهات الحكومية في دولة قطر. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية.

2- عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ومحددة وشاملة لكافة أنشطة القطاعات الحكومية.

3- ضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية.

4- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر تجهيزات على أعلى مستوى توفرها الدول، مما يؤدي لمقاومتهم لكل تغير في هذا الاتجاه خوفا على وظائفهم ومصالحهم، وضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

- دراسة الذنيبات (2008) بعنوان "**العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن خلال الفترة 2000 - 2007**".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر موظفي تكنولوجيا المعلومات في مراكز الوزارات الأردنية، واقتراح نموذج للارتقاء بمستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية. من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام التي ترتبط بالشبكة الآمنة لبوابة الحكومة الإلكترونية، كما اعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية لعدد من القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية للحصول على المعلومات والبيانات والوثائق التي تُسهم في دراسة الحالة. وتمثل مجتمع الدراسة في كافة الوزارات والمؤسسات

الحكومية المرتبطة مع الشبكة الآمنة لبوابة الحكومة الإلكترونية وعددها (18) وزارة ومؤسسة حتى نهاية عام (2007)، حيث تم اختيار (14) وزارة ومؤسسة لتطبيق الدراسة عليها، وتألفت وحدة المعاينة من الموظفين الفنيين العاملين في وحدات الحكومة الإلكترونية في الوزارات والمؤسسات المبحوثة والبالغ عددهم وفقاً للمسح الأولي الذي أجراه الباحث لعينة الدراسة (115) موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

1- توافر مستوى مقبول من الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن وفقاً للمؤشرات المقترحة ووفقاً للمؤشرات العالمية.

2- توافر مستوى عالٍ من المتطلبات الرئيسة وعوامل النجاح والفوائد المدركة من تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لتقديرات المبحوثين. توافر مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية في تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المبحوثين ووفقاً للمؤشرات المقترحة.

3- أظهرت الدراسة التأثير المعنوي لمتطلبات التأهيل والتوعية والمطلوبات التكنولوجية والمالية والتشريعية في تعزيز عوامل النجاح والحد من عوامل الفشل. وضعت الدراسة المسار الأفضل للارتقاء بكفاءة وفعالية الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق النموذج المقترح وهو: المتطلبات الرئيسة ←عوامل النجاح← الفوائد المدركة ← الكفاءة← الفعالية.

- دراسة الرفاعي (2009) بعنوان: "**الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**".

هدفت إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية وسيكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث إمكان توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أجريت الدراسة على الحكومات الإلكترونية في العراق. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- أن الحكومة الإلكترونية تستطيع أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية المعقدة التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة يسمح للعاملين الحكوميين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة تفضيلية وقبول الرشاوي وتأخير تقديم الخدمات أو عدم تقديمها على الإطلاق لبعض الناس والإجراءات المعقدة تجبر الناس على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

2- أظهرت إمكانية حدوث العديد من المخاطر الجوهرية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إدراكها جيداً من قبل المخططين والمستخدمين على حد سواء فقد تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية إهدارا للموارد وتفشل في الدعوة من أجل إتاحة الخدمات الحكومية المفيدة للمواطنين، مما قد يؤدي إلي زيادة إحباط المواطنين مع الحكومة الفعلية.

- دراسة اللوزي موسى سلامة ، (2010)، **الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن**

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف آراء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية في هذه الأجهزة كالبنية التحتية، والتشريعات والسياسات التنظيمية، وأمن المعلومات وسريتها، والموارد المادية، والإدارة، والوعي الاجتماعي، كذلك التحقق في ما إذا كانت هذه الآراء تختلف

تبعًا لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبـرة والمـسمى الوظيفي .وتم جمع البيانات باستخدام استبانة أعدها الباحث لعينة الدراسة التي تكونت من (413) موظفًا عامًا تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد بينت نتـائج الدراسـة أن اتجاهات المبحوثين تشير إلى اعتبار الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجـه تطبيـق الخدمات الإلكترونية ثم تلاه مجال الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وكان في المرتبة الأخيرة مجـال البنية التحتية .كما دلت الدراسة على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين آراء العاملين في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والخبرة، بينما وجدت فروق دالة تعزى لمتغير العمر لـصالح مـن تتـراوح أعمارهم بين 26–35 سنة، ومتغير المسمى الوظيفي لصالح رؤساء الأقسام. وقد قدم الباحث العديد من التوصيات في ضوء نتائج هذه الدراسة منهـا ضـرورة الاهتمـام المتزايد بإعداد العنصر البشري الإداري في الأجهزة الحكومية وتحسين البنية التحتية والبيئة التشريعية والقانونية للخدمات الإلكترونية في الأردن.

– دراسة (الصالح وجرادات، 2011) بعنوان "**المتطلبـات اللازمـة لتطبيـق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردنـي–دراسـة ميدانية**"

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية، ولقد تمثلت مشكلة الدراسة في تحديـد مـدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام الأردني، وتكونت عينة الدراسة من 150 موظفاً في مؤسسات حكومية. وقد توصـلت الدراسـة إلـى مجموعة من النتائج أهمها:

1- أن المؤسسات الحكومية المبحوثة تطبق الإدارة الإلكترونية ، وتـــولي اهتمامـــاً كبيراً بها، من حيث الفهم والتعرف على المتطلبات الرئيسة واللازمة لتطبيـــق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

2- تتوافر في المؤسسات الحكومية الأردنية كل المتطلبات اللازمـــة لتطبيـــق الإدارة الإلكترونية ، وأن هذه المتطلبات تمتاز بالفعالية المطلوبة لتحقيق الهدف من استخدامها.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تحديد أولويات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونيـــة في القطاع العام الأردني والسعي لتطوير معايير وأسس معتمدة من قبل كل المنظمـــات لقياس مدى النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية .

12-2 الدراسات الأجنبية

- دراسة (Chen, 2003) بعنوان:

E. Government Network: The Role of Information Technology in Managing Networks".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة شبكات الحكومة الإلكترونية ، كما هدفت إلى تعزيز فهم دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشبكات انطلاقاً من أن تكنولوجيا المعلومات تملك قدرة مميزة في تسهيل نشاطات الشبكات كتبادل المعلومات واتخاذ القرارات المشتركة. ولغايات الدراسة أجري اختبار حول كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات التأثير على تعزيز إدارة شبكات الحكومة الإلكترونية . وخلصت الدراسة إلى بيان أهمية إلمام المنظمة أو الدائرة الحكومية بالمعرفة المتعلقة بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشبكات وتطوير أدائها، حتى تتمكن من الاستفادة منها في زيادة فعالية الحكومة الإلكترونية .

- دراسة (Seifert, 2003) بعنوان:

A Primer on E-Government: "Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance."

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بأثر ها على العديد من القضايا التشريعية، بما في ذلك التقسيم والخصوصية الرقمية (عدم المساواة في الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر، سواء كان ذلك بسبب عدم وجود الموارد المالية أو المهارات اللازمة)، وصول الجمهور إلى الحكومة المعلومات وتقديم الخدمات، وأمن المعلومات، كما هدفت إلى الإشارة إلى أثر الحكومة الإلكترونية في تقديم حلول ممثلة بشكل بارز في الجهود الرامية إلى تحسين إدارة وكفاءة الموارد الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، كما اهتمت الدراسة بتعريف قطاعات

الحكومة الإلكترونية ومراحل تطويرها. وقد استخدمت الدراسة المـــنهج التحليلـــي وذلك بذكر عدد من الدراسات ذات الصلة بالموضع.

وخلصت الدراسة إلى تقسيم مشاريع الحكومة الإلكترونية إلى أربع مراحل من التطور، هي: الوجود، التفاعل، المعاملات والتحول، حيث تمثل كل مرحلة زيادة القدرة على توفير المعلومات والخدمات التفاعلية على الانترنت. كما أشارت النتـــائج إلـــى أهمية الحكومة الإلكترونية في توفير الفرص والخيارات المتنوعة ذات العلاقة بها.

– دراسة (Wong and Welch, 2004) بعنوان:

"Does E-Government Promote Accountability: A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability."

هدفت الدراسة إلى بحث مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تعزيز المساءلة لدى 14 دولة في قارة آسيا وإفريقيا وأوروبا وأمريكا من خلال قياس مستوى الصراحة والوضوح عبر متغيري الشفافية والفاعلية لمواقع الحكومة الإلكترونية ، ودراسة أثر الخصائص لنظام الخدمة المدنية، والوكالات العامة على مستوى المساءلة، والهدف من وراء دراسة هذا العدد من الدول هو لإجراء المقارنة بين الأطياف المختلفة المكونة لها وأثر ها في ترويج الحكومة الإلكترونية ، وقد قامت الدراسة على عدد من الفرضيات تمحورت حول أثر مستوى الحرية السياسية ودور الخدمة المدنية، ومدى الإحساس برسالة الخدمة المدنية في مستوى المساءلة. وكذلك أثر الانفتاح الاقتصادي ومستوى الاهتمام بالقطاعات الخارجية وتأثيرها في مستوى المساءلة، وجاءت نتائج الدراسة مشيرة إلى وجود علاقة غير خطية بين مستوى التدخل والحرية السياسية وبين المساءلة، في حين وجدت الدراسة وبشكل جزئي وجود علاقة عكسية بين القطاعات والوكالات الداخلية والخارجية ومستوى المساءلة.

– دراسة (Schedler and Schmidt, 2004) بعنوان:

"Managing The E-Government Organization"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية، وشملت عينة الدراسة على (567) فرداً وزعت عليهم استبانة الدارسة، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية ، في حين كانت هناك علاقة غير مباشرة بين إدارك المعيقات الخارجية والارتباط السياسي، والعوامل غير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية . وقد صنفت الدراسة العوامل الأقسام الآتية:

1- الأنشطة الإدارية: وقد تم قياسها في ضوء جودة الإدارة، والحوافز، والهيكل التنظيمي، والتوجه الخدمي.

2- العوامل غير الأساسية: وقد تم قياسها في ضوء الدافعية، والثقة السائدة داخل المنظمة والاستعداد لتقبل المسؤولية.

3- عوامل الإعاقة الخارجية: وهي القيود الخارجية التي تحد من قدرة الحكومات على تطبيق الحكومة الإلكترونية من جانب وفرة الموارد المختلفة (المالية- البشرية- التقنية) إلى جانب معيقات أخرى قانونية، وتقبل السوق لمشروع الحكومة الإلكترونية والموثوقية، ومستوى إدراك مفهوم ومحتوى الإصلاح الإداري.

- دراسة (Gil-Garcı´a & Pardo, 2005) بعنوان:

"**E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations**.", USA

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ومدى فعاليتها وتأثيرها على تطبيق وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية ، إذ تقوم هذه الاستراتيجيات على المعرفة وذلك من خلال استخدام توجيهات عملية. وقد أجريت الدراسة من خلال تحليل أدوات ووسائل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات اللازمة لإنشاء إطار خاص بهذا التحليل. وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية يعتمد على فهم مفهوم الحكومة الإلكترونية وعناصرها وأدواتها وكيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لزيادة فعاليتها.

- دراسة (Norris & Moon, 2005) بعنوان:

“ **Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?** "

هدفت هذه الدراسة إلى فحص مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فحص آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية ، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق. وقد عملت الدراسة على بحث العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وبعض العوامل المؤسسية، ومن أجل ذلك فقد اعتمدت الدراسة على البيانات الواردة في دراستي (ICMA/PTI 2000,2002) وقد شملت عينة الدراسة 3749 حكومة محلية لعام 2000 و 7844 لعام 2002 وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

1- إن أغلب الحكومات الأمريكية تمتلك موقعاً لها على الشبكة، ولم تظهر الدراسة وجود فروق كبيرة في مستوى التقدم بين عامي 2000 بنسبة 83.6% وعام 2002 بنسبة 87.8%.

2- وحول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية أظهرت الدراسة وجود زيادة في الطلب على الموظفين بواقع 28.9% لعام 2002 وبزيادة 7% عن عام 2000، كما أظهرت الدراسة وجود تغير في أدوار العاملين بواقع 26.8% لعام 2002، وبزيادة 6.3% عن عام 2000، يلي ذلك التغير في إعادة هندرة العمليات بواقع 21.3% لعام 2002 أي بزيادة 3.3% عن عام 2000 وزيادة كفاءة العمليات بواقع 17.2% لعام 2002 بزيادة 3.6% عن عام 2000 وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لإنجاز العمليات بواقع 15% لعام 2002 بزيادة 4.6% على عام 2000.

3- أما بشأن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين الاستجابات بين عامي 2000 و 2002 من جانب درجة أهمية المعوقات بالرغم من عدم وجود فروق في تسلسلها بين العامين، فقد بينت الدراسة أن أهم العوامل التي انخفض تأثيرها بين عامي 2000 و 2002 تمثلت في الحاجة لموظفي تكنولوجيا المعلومات، والحاجة إلى خبرات موظفي تكنولوجيا المعلومات. في حين بقيت الحاجة لتطوير التكنولوجيا وقلة المعلومات عن عمليات الحكومة الإلكترونية ، وقلة الدعم من المسؤولين.

- دراسة (Ciborra, 2005) بعنوان:

"Interpreting e-government and development: Efficiency, transparency or governance at a distance?" in Jordan

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية . طبقت دراسة الحالة في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال الإطلاع على تجارب الحكومة الإلكترونية بها. وأظهرت نتائج الدراسة أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الديمقراطية وتعزيز التنمية. وبينت أهمية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان المتقدمة اقتصادياً في تقليل مخاطر الفشل في تنفيذ الحكومة الإلكترونية .

وأظهرت أن الحكومة الإلكترونية واحدة من الأدوات الجديدة للحكم "عن بعد" (من خلال استخدام مناهج متطورة وتقنيات). وبينت أن الإدارة المحلية، والسياق الاجتماعي والاقتصادي وديناميات البنية التحتية التكنولوجية تؤثر بشكل مباشر على تطبيق الحكومة الإلكترونية .

- دراسة (Kovačić, 2005) بعنوان:

"The Impact of National Culture on Worldwide eGovernment Readiness"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والثقافة الوطنية على جاهزية الحكومة الإلكترونية واستعداديتها، وأشارت إلى وجود فروقات واضحة بين كل من الدول من حيث تبنيها واستخدامها لأدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، إذ أجرى البحث تحليلاً لأثر الثقافة الوطنية على جاهزية الحكومة الإلكترونية ومكوناتها في (95) دولة منها دول تقع في القارة الآسيوية مثل العراق واليابان وتايوان ودول تقع في القارة الامريكية الجنوبية كالبرتغال والاكوادور وأخرى تقع في القارة الأمريكية الشمالية منها الولايات المتحدة ومن قارة أوروبا كالدنمارك، كما يستند التقييم الذي استخدمته هذه الدراسة على المسح العالمي للأمم المتحدة الخاص بالحكومة الإلكترونية لعام 2003، إذ تمّ تعريف أبعاد الثقافة الوطنية باستخدام نموذج (هوفستيد) للفروق الثقافية، وقد تمت صياغة واختبار النموذج وفرضياته باستخدام تحليل الارتباط والانحدار. وخلصت الدراسة إلى الإشارة إلى أهمية الأخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى كثقافة الحكومة ونظام الحكم التي من شأنها التأثير على جاهزية الحكومة الإلكترونية ، كما تضمنت نتائج الدراسة عدداً من التطبيقات النظرية والعملية.

- دراسة (Srivatava & Hossain, 2006) بعنوان:

" **Information Technology Law and E-government: A Developing Country Perspective**"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تطبيق الحكومـــة الإلكترونيـــة فـــي دولـــة بنغلادش. استخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة على الحكومات الإلكترونيـــة فـــي بنغلادش. وأظهرت الدراسة أهمية استخدام الحكومـــة الإلكترونيـــة باعتبارهـــا آليـــة لتحسين كفاءة الحكومة من خلال الانفتاح والشفافية وزيادة التفاعـــل بـــين الحكومـــات والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني. وأظهرت فشل بنغلادش في التقدم نحو تحقيـــق هدف الحكومة الإلكترونية على النحو المطبق لتكنولوجيا المعلومات. وبينت أســـباب فشل بنغلادش في تطبيق مستوى أعلى من الحكومة الإلكترونية ، وهي:

أ. زيادة تعقيد وتكاليف المشاركة في التحرك نحو مستويات أعلى.

ب. عدم وجود إطار قوي للسياسة والإدارة.

ج. عدم وجود قانون يقضي بتنفيذ الحكومة الإلكترونية .

أوصت الدراسة بأهمية مضي بنغلادش إلى الأمام والعمل الفوري على ســـن قـــانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية والانـــدماج مـــع الثورة العالمية الإلكتروني.

- دراسة (Kumar& L. Best, 2006) بعنوان:

"Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned " from Tamil Nadu, India.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات على ثبـــات خـــدمات الحكومة الإلكترونية في تطوير الدول، إذ تعمل تكنولوجيا المعلومـــات علـــى تزويـــد الحكومة الإلكترونية بالتقنيات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات الخاصة بها والهادفة إلـــى تحقيق التنمية والتقدم، حيث أجريت الدراسة على مشروع انترنت ريفي في الهند، وذلك بتعريف علاقة إيجابية لخدمتين حكوميتين يمكن تسهيل تنفيذها من خـــلال تكنولوجيـــا الانترنت، وهما الحصول على شهادات الميلاد للأطفال وطلبات الحصول على معاشات

الشيخوخة، إذ تُعدّ كل من هاتين الخدمتين ذات قيمة اجتماعية واقتصادية للمواطنين، ولغايات الدراسة تم استخدام عدد من التقنيات الكمية والنوعية، أما المصدر الخاص بالبيانات الكمية فقد تم الحصول عليها من سجلات مكتب الحكومة المحلية تالوك، وسجلات التعداد والاستبيانات. وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في الحكومة، وذلك من أجل تعزيز خدماتها وتقليص فرص الفساد في المكاتب الحكومية المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات.

- دراسة (Govinda& Chittoo, 2006) بعنوان:

" Critical Success Factors and Key Performance Indicators for E-Government Projects: The Case of Mauritius."

هدفت الدراسة إلى الإشارة إلى عدد من عوامل النجاح الأساسية ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بمشاريع الحكومة الإلكترونية ، كما هدفت الدراسة إلى توضيح أنه وبغض النظر عن العائد على الاستثمارات القائمة بحتة من الناحية النقدية، والقياسات الأخرى، ومؤشرات الأداء إلا أنه من الممكن استخدامها لتقييم عوامل النجاح الحرجة لمشاريع الحكومة الإلكترونية . وقد أجريت الدراسة على حالة موريشيوس وهي جزيرة ذات اقتصاد مفتوح ومتنوع، إذ أشارت النتائج إلى وجود عدد من العوامل المساهمة في كفاءة وفعالية خدمات الحكومة الإلكترونية ، وهي: إعادة هندسة العمليات، تكامل التطبيقات عبر الإنترنت مع تطبيقات المكتب، دمج التطبيقات الحكومية، توفر مرتفع للخدمات الحكومية، خفض الوقت اللازم للتجهيز بسبب التصديقات.

- دراسة (Navarro et al., 2007) بعنوان:

" Factors affecting the use of E-government in the telecommunications industry of spain."

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تؤثر على استخدام الحكومة الإلكترونية في صناعة الاتصالات في إسبانيا، إذ أشارت الدراسة إلى أن الحكومة

الإلكترونية قد أصبحت أحد أهم المفاتيح الرئيسية في إصلاح القطاع العام نظراً لما تتضمنه من الشفافية، والمساءلة، ومراعاتها لكل من المواطن والإدارات الحكومية والقومية، كما تختبر هذه الدراسة الأهمية النسبية لحجم الشركة وأدائها وثلاثة أنماط لتكنولوجيا المعلومات المؤثرة في استخدام الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال دراسة تجريبية اشتملت على (321) مؤسسة أو شركة إسبانية خاصة بالاتصالات باستخدام الانحدار اللوجستي متعدد الحدود. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فجوة واضحة في استخدام الحكومة الإلكترونية ، وخلصت إلى أن أي استخدام للحكومة الإلكترونية يتأثر بشكل واضح بحجم العمل، وباستخدام تكنولوجيا المعلومات خلال العمل.

- دراسة (Al-Shafi & Weerakkody, 2009) بعنوان:

"**Factors Affecting E-Government Adoption in the State of Qatar**"

هدفت الدراسة إلى استخدام نظرية القبول الموحّد واستخدام التكنولوجيا اللازمة للكشف عن تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في قطر، كما هدفت إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في الحكومة الإلكترونية . أجريت الدراسة على عينة مقدارها (1179) مواطناً، وذلك بتوزيع استبيانات استخدمت لجمع البيانات الأساسية اللازمة لإجراء الدراسة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى محاولة أولية نحو فهم عملية تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في قطر من وجهة نظر المواطنين، كما أشارت إلى أن مبادرة خدمات الحكومة الإلكترونية قد أسهمت بشكل ناجح في تشجيع فرص الوصول إلى الخدمات العامة والاستفادة منها، بالإضافة إلى ذلك، فقد أشارت الدراسة إلى ارتفاع درجة الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية في قطر من خلال الإعلانات واستخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة.

- دراسة (Abuali et al., 2010) بعنوان:

"Factors and Rules Effecting in E-Government" in Jordan

هدفت الدراسة إلى الكشف عن عدد من العوامل التي من شأنها التأثير في فعالية الحكومة الإلكترونية وضوابطها بمختلف مجالاتها، إذ اشتُقّت هذه العوامل من مراجعة شاملة للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الحكومة الإلكترونية ، استخدمت الدراسة المنهج التحليلي وذلك بجمع عدد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالعوامل والقوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية . وخلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام كل دولة وأخذها بعين الاعتبار كافة النواحي والمجالات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والعمل على تطويرها وتنميتها على نحو يؤدي إلى تخطيط العمليات ومراقبتها بشكل أفضل، بالإضافة إلى أنها تؤدي إلى تدريب جيد على الموارد البشرية، ومؤشرات قياس نجاح وفعالية برنامج الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (Detlor et al., 2010) بعنوان:

"Internal factors affecting the "adoption and use of government websites . In Canada

هدفت الدراسة إلى تعريف العوامل الداخلية داخل الحكومة التي تؤثر على تبني واستخدام مواقع الحكومة التي تعد جزءاً من الحكومة الإلكترونية . أجريت الدراســة باستخدام إطار مفاهيمي يستند إلى الإطار النظري، بالإضافة إلى التوجيهات والتحليلات المستمدة من استجابات الاستبيان الموزع على موظفي الحكومة والمجتمع العاملين في إدارة المجتمع في مقاطعة أونتاريو في كندا. وخلصت الدراسة إلى أن العوامل الداخلية التالية تملك تأثيراً إيجابياً على تصميم وتنفيذ مجالات الحكومة الإلكترونيــة ، وهــي: الشراكات التعاونية، هياكل الإدارة السليمة، الإدارة القوية، التنميــة الفعالــة للنظــام، وعوامل التسويق والتمويل السليمة المستدامة.

2-13 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يتضح ما تتميز به الدراسة الحالية مقارنة مع الدراسات السابقة بما يلي:

1- إن اغلب الدراسات السابقة ركزت على الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية والتعرف على عناصرها والجوانب الفنية المرتبطة بها، في حين حاولت الدراسة الحالية توضيح الجوانب المتعلقة بأثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، وبالتطبيق على ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين في ديوان الخدمة وكذلك المراجعين المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الإلكترونية.

2- تتناول الدراسة الحالية جانباً مهماً من الأعمال الإلكترونية، وهو أثر تكنولوجيا المعلومات في فاعلية الحكومة الإلكترونية، ونظراً لأن هذه الدراسة تدرس جانباً مهماً منه، فإنها تعد إسهاماً جاداً في تحقيق إضافة علمية في هذا المجال.

3- كما تتميز هذه الدراسة في كونها من أحدث الدراسات في هذا المجال في الأردن، مما يضفي عليها صفة الشمولية والقابلية للتعميم وإن معظم الدراسات التي أتيحت للباحثة الاطلاع عليها أجريت في مجالات مختلفة، بينما أجريت هذه الدراسة حول خدمات الحكومة الإلكترونية حيث كانت دراسة تطبيقية لحالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، وربما تكون هذه الدراسة الوحيدة التي بحثت ذلك في الأردن على حد علم الباحثة.

4- تقدم الدراسة الحالية نتائج وتوصيات يمكن أن تستند عليها دراسات وأبحاث مستقبلية فيما يتعلق في تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 منهج البحث

3-2 مجتمع الدراسة والعينة

3-3 المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

3-4 أدوات الدراسة

3-5 الأساليب الإحصائية

3-6 أساليب جمع البيانات والمعلومات

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي استخدمتها الباحثة في القيام بهذه الدراسة من أجل الإجابة عن الأسئلة التي تمثل مشكلة الدراسة وهدفها، إذ يتضمن وصفاً لنوع وطبيعة الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة وكذلك أداة جمع البيانات وثباتها وصدقها، كما تضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.

3-1 منهج الدراسة

تُعدّ هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبعت فيها الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية ، ومن خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، إذ تمت دراسة وتحليل البيانات ومقارنة متغيرات الدراسة، بهدف التعامل معها في اختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

3-2 مجتمع الدراسة والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين هما:

1- الفئة الأولى: الموظفون في ديوان الخدمة والبالغ عددهم (230) موظفاً، إذ تم توزيع الاستبانات على (200) موظف من هؤلاء الموظفين وبطريقة المسح الشامل، إذ تم استثناء ما مجموعه (30) كونهم مجازين أو معارين خارج الديوان وتم استرجاع (185) استبانة خضعت جميعها للتحليل الإحصائي، حسب إحصائية الموارد البشرية/ديوان الخدمة المدنية 18-8-2011.

2- الفئة الثانية: المراجعون المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الإلكترونية بعد تقديمهم يدوياً لطلب التوظيف لدى قسم طلبات التوظيف في ديوان الخدمة المدنية، إذ تم توزيع (300) استبانة بطريقة العينة المتاحة وتم استرداد (270) استبانة تم استبعاد (5) استبانات منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وتم إخضاع (265) استبانة للتحليل الإحصائي.

ويوضح الجدول رقم **(3-1)** الإطار العام للدراسة ومجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي والنسب المئوية من إجمالي عدد الاستبيانات الموزعة.

الجدول رقم **(3-1)**

مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

الفئة	**الاستبيانات الموزعة**		**الاستبيانات المستردة**		**الاستبيانات الصالحة للتحليل**	
	العدد	**النسبة %**	**العدد**	**النسبة %**	**العدد**	**النسبة %**
المراجعون	300	%100	270	%90	265	%88.3
الموظفون	200	%100	185	%92.5	185	%92.5
المجموع	**500**	**%100**	**450**	**%90**	**450**	**%90**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

3-3 المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

لقد تم اختيار مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية للمستجيبين مثل (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية)، وذلك من أجل بيان بعض الحقائق المتعلقة بهذه الفئة من المجتمع، وتبين الجداول التالية النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بخصائص أفراد العينة.

3-3 -1 خصائص أفراد عينة الدراسة من الموظفين

جدول رقم (3-2)

خصائص أفراد عينة الدراسة من الموظفين

المتغير	الفئة		التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر		122	%65.9
	أنثى		63	%34.1
	المجموع		185	%100
المؤهل العلمي	دون الثانوية العامة	ذكر	25	%13.5
		أنثى	4	%02.1
	ثانوية عامة	ذكر	4	%02.1
		أنثى	8	%04.2
	دبلوم كلية مجتمع	ذكر	29	%15.6
		أنثى	24	%12.9
	البكالوريوس	ذكر	49	%26.4
		أنثى	23	%12.4
	ماجستير	ذكر	14	%07.5
		أنثى	4	%02.1
	دكتوراة	ذكر	1	%00.5
		أنثى	0	%00.0
	المجموع		185	%100
الخبرة العملية	أقل من سنتين	ذكر	8	%04.2
		أنثى	5	%02.7
	من 2 وأقل من 5 سنوات	ذكر	59	%31.8
		أنثى	32	%17.2
	من 5 وأقل من 10 سنوات	ذكر	22	%11.8
		أنثى	12	%06.4
	10 سنوات فأكثر	ذكر	33	%17.8
		أنثى	14	%07.5
	المجموع		185	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (**3–2**) خصائص عينة الدراسة من الموظفين، وكانت النتائج كما يلي:

1– الجنس: تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن عدد الذكور (122) موظفاً، أي ما نسبته (65.9%) من إجمالي عينة الدراسة هم من الذكور، وأن عدد الإناث بلغ (63) موظفة، أي بنسبة (34.1%). ومن الواضح أن عدد الموظفين الذكور أكبر من عدد الموظفات الإناث، والسبب في ذلك أن ديوان الخدمة المدنية يعمل على استقطاب الذكور للعمل أكثر من الإناث.

2– المؤهل العلمي: شَكَّلَ حملة البكالوريوس من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (38.9%) من الإناث والذكور وهي النسبة الأكبر بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم بنسبة (28.5%)، كما شكل حملة درجة دون الثانوية العامة ما نسبته (15.6%)، أما حملة شهادة الماجستير فقد شكلت نسبتهم (09.6%) وشكل حملة درجة الثانوية العامة ما نسبته (06.3%)،. وأخيراً جاء حملة شهادة الدكتوراة وشكلت نسبتهم (00.5%). وتدل النتائج أعلاه على أن ديوان الخدمة المدنية يحرص على توظيف حملة الشهادات العلمية، إذ يتطلب العمل في الديوان مؤهلات تتناسب مع طبيعة العمل فيه. وقد قسم نظام ديوان الخدمة المدنية الوظائف لموظفيه ولغايات التعيين من خلاله للخدمة المدنية حسب المؤهلات العلمية إلى ثلاث فئات هي: (نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته، ص 15).

الفئة الأولى: وتضم حملة المؤهلات العلمية البكالوريوس، دبلوم الدراسات العليا، الماجستير والدكتوراة وتتولى هذه الفئة المهمات القيادية والإشرافية والمشاركة بوضع الأهداف الإستراتيجية والسياسات العامة. ولا يُعين في أي منها إلا من كان يحمل الشهادة الجامعية الأولى حدّاً أدنى.

الفئة الثانية: وتشمل مؤهل دبلوم كلية المجتمع، حيث تتولى هـذه الفئـة الأعمـال التنفيذية الإدارية أو التعليمية أو المحاسبية أو الفنية أو ما يُماثل أياً منها.

الفئة الثالثة: وتشمل الوظائف الحرفية والمهنية والخدمات المساعدة.

3- الخبرة العملية: التي تمثل خبرتهم بالعمل في ديوان الخدمة المدنية، وتوضح النتائج أن ما نسبته (49.2%) من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرات من سنتين وأقل من 5 سنوات، تلاها بعد ذلك ما نسبته (25.3%) ممن يتمتعون بخبرات 10 سنوات فأكثر، وأن ما نسبته (18.2%) يمتلكون خبرات تبلغ من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، وأن ما نسبته (7.0%) هم ممن لا يمتلكون خبرة أو خبرتهم أقل من سنتين. وتدل هذه النتائج على أن موظفي ديوان الخدمة المدنية من ذوي الخبرة، وأن الديوان يفسح المجال لموظفيه للحصول على الخبرة الضرورية للقيام بأعمالهم على أكمل وجه وللحصول على المنصب الملائم لتلك الخبرة.

3-3 -2 خصائص أفراد عينة الدراسة من المراجعين

جدول رقم **(3-3)**

خصائص أفراد عينة الدراسة من المراجعين

المتغير	الفئة		التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر		129	%48.7
	أنثى		136	%51.3
	المجموع		265	%100
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع	ذكر	6	%02.2
		أنثى	24	%09.0
	البكالوريوس	ذكر	101	%38.1
		أنثى	96	%36.2
	دبلوم دراسات عليا	ذكر	11	%04.1
		أنثى	5	%01.8
	ماجستير	ذكر	9	%03.3
		أنثى	10	%03.7
	دكتوراة	ذكر	2	%00.7
		أنثى	1	%00.3
	المجموع		265	%100
الخبرة العملية	أقل من سنتين	ذكر	88	%33.2
		أنثى	102	%38.4
	من 2 وأقل من 5 سنوات	ذكر	22	%08.3
		أنثى	22	%08.3
	من 5 وأقل من 10 سنوات	ذكر	13	%04.9
		أنثى	10	%03.7
	10 سنوات فأكثر	ذكر	6	%02.2
		أنثى	2	%00.7
	المجموع		265	%100

يتبين من خلال الجدول السابق رقم **(3-3)** خصائص عينة الدراسة من المراجعين، وكانت النتائج كما يلي:

1- الجنس: تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن عدد الذكور(129) أي ما نسبته (48.7%) من إجمالي عينة الدراسة هم من الذكور، وأن عدد الإناث بلغ (136) أي بنسبة (51.3%). ويتبين أن نسبة المراجعين من الذكور متقاربة مع نسبة المراجعين من الإناث، فالطرفان عندما يُنهيان مرحلة التعليم ما بعد الثانوية العامة، يُقدمان طلبات التوظيف لدى ديوان الخدمة المدنية أملاً في الحصول على وظيفة حكومية.

2- المؤهل العلمي: شكل حملة البكالوريوس من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (74.3%) من الذكور والإناث وهي النسبة الأكبر بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية نسبة الحاصلين على شهادة دبلوم كلية مجتمع بنسبة (11.2%)، كما شكل حملة درجة الماجستير ما نسبته (7%)، أما حملة شهادة دبلوم دراسات عليا فقد شكلت نسبتهم (6%). وأخيراً جاء حملة شهادة الدكتوراه وشكلت نسبتهم (1.1%)، فيما خلت العينة من حاملي المؤهلات شهادة الثانوية العامة، ودون الثانوية العامة، لأن أنظمة ديوان الخدمة المدنية المعمول بها تنص على حصر تقديم طلب التعيين في الفئات المذكورة أعلاه من المراجعين.

3- الخبرة العملية: التي تمثل خبرتهم بالعمل قبل تقديم طلب التوظيف لديوان الخدمة المدنية، توضح النتائج أن ما نسبته (71.7%) من أفراد عينة الدراسة ليس لديهم خبرة أو يمتلكون خبرات أقل من سنتين، تلاها بعد ذلك ما نسبته (16.7%) ممن يتمتعون بخبرات من سنتين وأقل من 5 سنوات، وأن ما نسبته (8.6%) يمتلكون خبرات تبلغ من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، وأن ما نسبته (3.0%) هم ممن يتمتعون بخبرة 10 سنوات فأكثر. وتدل هذه النتائج على أن مراجعي ديوان الخدمة المدنية أكثرهم لا يمتلكون الخبرة العملية، وأنهم من حديثي التخرج، كما يتبين أن نسبة المراجعين من الذكور متقاربة مع نسبة المراجعين من الإناث، والسبب في ذلك أن كِلا الطرفين عندما

يُنهيان مرحلة التعليم ما بعد الثانوية العامة، يُقدمون طلبات التعيين لدى ديوان الخدمة المدنية أملاً في الحصول على وظيفة المستقبل في الخدمة المدنية عن طريق ديوان الخدمة المدنية.

وبتفحص النتائج المشار إليها أعلاه بخصوص الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية أفراد العينة للإجابة عن الأسئلة المطروحة في الاستبانة ومن ثم الاعتماد على إجاباتهم أساساً لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة.

3-4 أداة الدراسة وصدقها وثباتها

قامت الباحثة بتطوير وتصميم استبانة غطت جميع متغيرات الدراسة، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (كبيرة جداً 5 علامات, كبيرة 4 علامات، متوسطة 3 علامات، قليلة علامتان، قليلة جدا علامة واحدة). والملحق رقم (1) يبين نموذج الاستبانة كما تم توزيعه.

أما بخصوص صدق الأداة فقد تم عرض الاستبانة على هيئة محكمين للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وبعد استرجاع الاستبانات قامت الباحثة بإجراء التعديلات المقترحة من المحكمين قبل توزيعها على العينة المشمولة بالدراسة في ديوان الخدمة المدنية. والملحق رقم (2) يبين أسماء محكمي الاستبانة.

كما تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة حسب معيار كرونباخ ألفا (85.79 %) وهي نسبة ممتازة لاعتماد نتائج هذه الدراسة، والجدول رقم **(3-4)** يوضح معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم **(3-4)**

قيمة معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

معامل الثبات كرونباخ ألفا %	**اسم المتغير**	***تسلسل الفقرات***
%74.16	المدخلات	6-1
%74.572	المخرجات	16-7
%86.52	معالجة البيانات	22-17
%78.28	الحاسب الآلي	29-23
%82.4	الاستجابة	33-30
%76.22	الدقة والأمانة	38-34
%95.79	جودة الخدمة	43-39
%93.73	السرعة والفاعلية	49-44
%77.25	الشفافية	52-50
% 85.79	**معامل الثبات الكلي**	**52-1**

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة فهي ولتحديد درجة المقياس فقد حددت الباحثة ثلاثة مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل)/ عدد المستويات

(5-1)/3 = 4/3 = 1.33. وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض من (1)- أقل من (2.33).

المتوسط من (2.33) – (3.66).

المرتفع من (3.67) إلى (5).

3-5 الأساليب الإحصائية

تمت الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences – SPSS) وذلك لمعالجة

البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، وبالتحديد فإن الباحثة استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

1- **مقاييس النزعة المركزية:** مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.

2- **تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)** وذلك من أجل اختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع وهو فاعلية الحكومة الإلكترونية .

3- **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)** وذلك من أجل اختبار تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع وهو فاعلية الحكومة الإلكترونية .

4- **اختبار كرونباخ ألفا:** وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.

3-6 أساليب جمع البيانات والمعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات التي بنيت عليها فإن الأمر اســتلزم الاعتماد على نوعين من البيانات هما الثانوية والأولية:

أ- **البيانات الثانوية:** وهي التي استخدمت لتكوين الإطار النظري للدراســة إذ تمــت الاستعانة بالمصادر التالية:

(1) كتب الإدارة والمواد العلميــة المكتوبــة والمنــشورة حــول تكنولوجيــا المعلومات، وكذلك التي تبحث في فاعلية الحكومة الإلكترونية .

(2) الإحصاءات الرسمية والتقارير الصادرة عن الجهات المختصة في الأردن، وخاصة تلك الصادرة عن ديوان الخدمة المدنية.

(3) رسائل الماجستير وأطروحات الــدكتوراة التــي تبحــث فــي موضــوع تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الحكومة الإلكترونية .

(4) الدوريات المتخصصة والنشرات التي كتبت حول موضــوع تكنولوجيــا المعلومات وفاعلية الحكومة الإلكترونية ، إضافة إلى التقارير الــصادرة عــن الهيئات ومراكز المعلومات والأبحاث.

(5) المعلومات المتوافرة على الإنترنت.

ب- **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة التي تم إعــدادها خصيصاً لموضوع هذه الدراسة، إذ تم توزيعها على عينة الدراسة من خلال الباحثــة شخصياً، بعد عدد من الزيارات الميدانية الاستطلاعية لديوان الخدمة المدنية، ومقابلــة مسؤولي وموظفي ديوان الخدمة المدنية، وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء:

1- الجزء الأول: وخصص للتعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من عينة الدراسة مثل (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).

2- الجزء الثاني: وخصص للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة المستقلة (واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات)، وتحتوى على (29) فقرة ويتضمن أربعة محاور على النحو التالي:

المحــور الأول: المدخلات، ويتكون من الفقرات من (1-6).

المحــور الثاني: المخرجات، ويتكون من الفقرات من (7-16).

المحــور الثالث: معالجة البيانات، ويتكون من الفقرات من (17-22).

المحــور الرابع: الحاسب الآلي، ويتكون من الفقرات من (23-29).

3- الجزء الثالث: وخصص للعبارات التي تغطي متغير الدراسة التابع (زيادة فاعليــة الحكومة الإلكترونية)، ويحتوي على (23) فقرة متعلقة بالمتغير التابع ويتضمن خمسة محاور وعلى النحو التالي:

المحــور الأول: الاستجابة، ويتكون من الفقرات من (30-33).

المحــور الثاني: الدقة والأمانة، ويتكون من الفقرات من (34-38).

المحــور الثالث: جودة الخدمة، ويتكون من الفقرات من (39-43).

المحــور الرابع: السرعة والفاعلية، ويتكون من الفقرات من (44-49).

المحور الخامس: الشفافية، ويتكون من الفقرات من (50-52).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

4-1 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة

4-2 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة التابعة

4-3 تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام الإحصاء الاستدلالي

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

بعد أن انتهت عملية جمع البيانات اللازمة للدراسة بواسطة أداتها تم إدخالها إلى جهاز الحاسوب، وتم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

4-1 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة

تم استخدام عدد من أساليب الإحصاء الوصفي للمتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية إذ تبين النتائج التي تتضمنها الجداول التالية درجة تأثير المجالات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر مجتمع الدراسة (الموظفين والمراجعين)، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة عن الأسئلة المخصصة لذلك في الإستبانة، والتي كانت على النحو التالي:

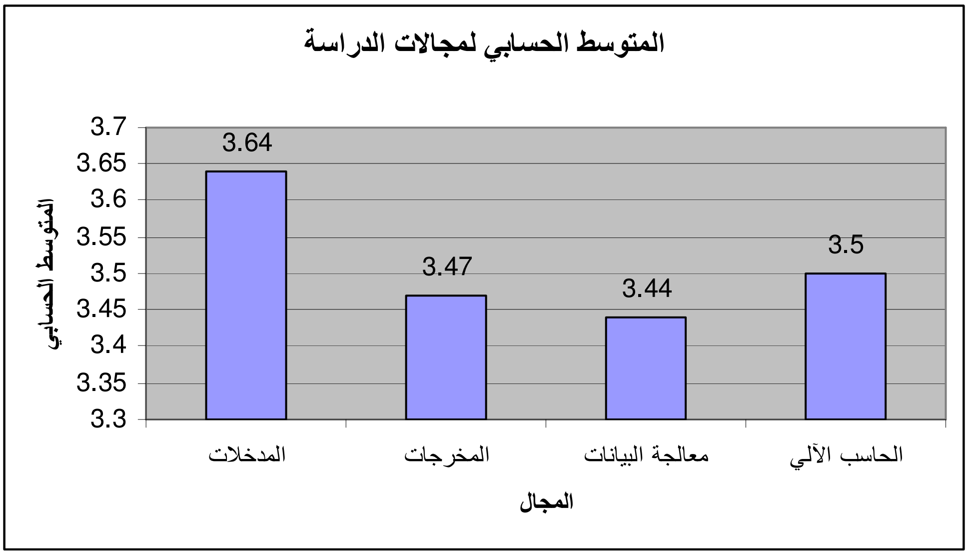
4-1-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

الجدول رقم (4-1)

المتوسطات والانحرافات المعيارية للمجالات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
1	المدخلات	3.64	0.90	1	متوسط
2	المخرجات	3.47	0.86	3	متوسط
3	معالجة البيانات	3.44	0.94	4	متوسط
4	الحاسب الآلي	3.50	0.92	2	متوسط
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.51	0.83	متوسط	

تمت معالجة متغيرات الدراسة المتمثلة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات من خلال (29) عبارة حققت وسطاً حسابياً عاماً (3.51) بانحراف معياري عام (.83) وبما أن المتوسط الحسابي يقع ما بين (2.33–3.66) فيمكن القول بأن تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين كانت متوسطة حيث كانت إجاباتهم تعبر عن رأيهم من حيث عملهم في ديوان الخدمة المدنية. ويلاحظ من الجدول أن متغير المدخلات جاء في المرتبة الأولى، إذ حقق وسطاً حسابياً قدره (3.64) وبانحراف معياري (0.90)، تلاها متغير الحاسب الآلي بوسط حسابي (3.50) وبانحراف معياري (0.92). ثم جاء بالمرتبة الثالثة متغير المخرجات، إذ حققت وسطا حسابيا (3.47) وبانحراف معياري (0.86)، وفي المرتبة الرابعة جاء متغير معالجة البيانات بمتوسط حسابي (3.44) وبانحراف معياري (0.94). وفيما يلي رسم بياني يوضح ذلك:



الشكل رقم (4–1)

المتوسط الحسابي لمجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهو (3) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات، وأنه يوجد تأثير لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة

البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين وبدرجة متوسطة.

كما تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) من وجهة نظر الموظفين وكانت النتائج على النحو التالي:

4-1-1-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات الخاصة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) والجدول رقم (4-2) يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-2)

المتوسطات والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بتطبيق

تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	المدخلات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
.1	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم المعلومات الإدارية.	3.89	1.02	1	مرتفع
.2	يمتلك ديوان الخدمة المدنية بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.	3.66	1.07	3	متوسط
.3	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين.	3.52	1.16	5	متوسط
.4	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع الطلبات الجديدة.	3.76	1.21	2	مرتفع
.5	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المختلفة للمراجعين.	3.64	1.11	4	متوسط
.6	يدرب ديوان الخدمة المدنية الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.	3.38	1.21	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.64	0.90		

يُظهر الجدول رقم (4-2) إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (المدخلات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.38) و(3.89) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.64). فقد جاءت فقرة "يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم المعلومات الإدارية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.89) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.02). وجاءت الفقرة "يدرب ديوان الخدمة المدنية الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.38) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.21).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (المدخلات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات الخاصة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) والجدول رقم (4-3) يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-3)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	المخرجات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
.7	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم دعم اتخاذ القرار.	**3.17**	**1.2**	**10**	**متوسط**
.8	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات لتصنيف البيانات المختلفة.	**3.63**	**1.06**	**3**	**متوسط**

.9	يستخدم ديوان الخدمة المدنية التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات.	3.68	1.07	1	مرتفع
.10	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في بث نتائج عمليات تحليل وتصنيف المعلومات	3.48	1.19	5	متوسط
.11	يقدم ديوان الخدمة المدنية دراسة إلكترونية.	3.35	1.16	8	متوسط
.12	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتمكين المستفيدين من استخدامها.	3.64	1.12	2	متوسط
.13	يعد ديوان الخدمة المدنية المفاهيم والرموز والأرقام الخام لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها لاحقا على شكل معلومات.	3.54	1.09	4	متوسط
.14	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تطوير الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بقصد زيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية.	3.48	1.21	5	متوسط
.15	يعمل ديوان الخدمة المدنية على بناء مجتمع المعلومات لتحقيق الربط مع اقتصاد المعرفة.	3.45	1.05	7	متوسط
.16	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تامين طريق سريع لتناقل المعلومات بين الأقسام المختلفة.	3.25	1.06	9	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.47**	**0.86**		

يُظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (المخرجات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.17) و(3.68) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.47). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يستخدم ديوان الخدمة المدنية التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.68) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.07). وجاءت الفقرة "يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم دعم اتخاذ القرار" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.17) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.20).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (المخرجات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-1-3 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) والجدول رقم (4-4) يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	معالجة البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
17.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات لتحليل البيانات المختلفة.	**3.46**	**1.08**	**3**	**متوسط**
18.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في تعميم النتائج المختلفة.	**3.47**	**1.06**	**2**	**متوسط**
19.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة.	**3.29**	**1.14**	**6**	**متوسط**
20.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإفادة منها في معالجة البيانات.	**3.58**	**1.13**	**1**	**متوسط**
21.	يعمل ديوان الخدمة على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة بيانات محددة.	**3.44**	**1.16**	**4**	**متوسط**
22.	يحرص ديوان الخدمة المدنية على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات.	**3.41**	**1.22**	**5**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.44**	**0.94**		

يُظهر الجدول رقم **(4-4)**إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص **(معالجة البيانات)** عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.29) و(3.29) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.44). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يعمل ديوان الخدمة المدنية على استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإفادة منها في معالجة البيانات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58) أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.13). وجاءت الفقرة "يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.29) أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.14).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال معالجة البيانات عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-1-4 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) والجدول رقم **(4-5)** يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-5)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	الحاسب الآلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
23.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية الحواسيب في تنفيذ المهمات الإدارية والفنية.	3.78	1.15	2	مرتفع
24.	يعمل ديوان الخدمة على توفير الحواسيب الشخصية للموظفين.	3.48	1.38	4	متوسط
25.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على توفير شبكة داخلية من الحواسيب.	3.81	1.11	1	مرتفع
26.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن على الحواسيب.	3.72	1.18	3	مرتفع
27.	يتم استخدام استحداث شبكات الانترانت وتحديد ارتباطاتها بين الأقسام المختلفة.	3.32	1.32	5	متوسط
28.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للعاملين.	3.17	1.28	7	متوسط
29.	تعمل الإدارة على توفير البرمجيات والتجهيزات وشبكات الاتصال والخبرة الفنية لتوجيه وقيادة الأعمال لضمان قيام العاملين الأقل تأهيلا تنفيذ مهماتهم بطريقة متجانسة وبكفاءة عالية	3.22	1.17	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.50	0.92		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الحاسب الآلي) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.17) و (3.81) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.50). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يعمل ديوان الخدمة المدنية على توفير شبكة داخلية من الحواسيب" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.81) أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.11). وجاءت الفقرة "تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للعاملين" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.17) أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.28).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبـين أن أهميـة مجـال الحاسب الآلي عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانـات المتعلقـة بتطبيـق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4-6)** تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة عن الأسئلة المخصصة في الاستبانة التي كانت على النحو التالي:

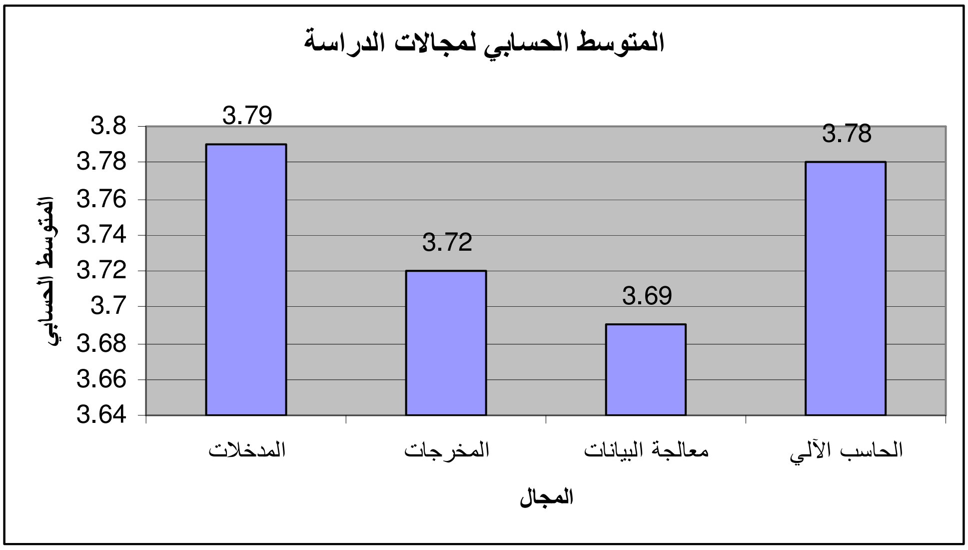
جدول رقم **(4-6)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع المجالات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
1	المدخلات	3.79	0.73	1	مرتفع
2	المخرجات	3.72	0.69	3	مرتفع
3	معالجة البيانات	3.69	0.71	4	مرتفع
4	الحاسب الآلي	3.78	0.73	2	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.75	0.64	مرتفع	

تمت معالجة متغيرات الدراسة المتمثلة بمكونات تكنولوجيا المعلومات من خلال (29) عبارة حققت وسطاً حسابياً عاما (3.75) بانحراف معياري عام (0.64) وبما أن المتوسط الحسابي يقع ما بين (3.67-5) فيمكن القول بأن تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين كانت مرتفعة، إذ

كانت إجاباتهم تعبر عن رأيهم من حيث الخدمة المقدمة لهم من ديوان الخدمة المدنية. ويلاحظ من الجدول أن متغير المدخلات جاء في المرتبة الأولى، إذ حقق وسطاً حسابياً قدره (3.79) وبانحراف معياري (0.73)، تلاها متغير الحاسب الآلي بوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (0.73). ثم جاء بالمرتبة الثالثة متغير المخرجات، إذ حقق وسطاً حسابياً (3.72) وبانحراف معياري (0.69)، وفي المرتبة الرابعة جاء متغير معالجة البيانات بمتوسط حسابي (3.69) وبانحراف معياري (0.71). وفيما يلي رسم بياني يوضح ذلك:



الشكل رقم **(4−2)**

المتوسط الحسابي لمجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المراجعين

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهو (3) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات، وأنه يوجد تأثير لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين وبدرجة مرتفعة.

4-1-2-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهميـــة لجميـــع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) والجدول رقم (4-7) يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-7)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	المدخلات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
1.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم المعلومات الإدارية.	3.97	0.87	1	مرتفع
2.	يمتلك ديوان الخدمة المدنية بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.	3.75	0.91	4	مرتفع
3.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين.	3.75	0.94	4	مرتفع
4.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات فى التعامل مع الطلبات الجديدة.	3.85	0.95	2	مرتفع
5.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المختلفة للمراجعين.	3.78	0.95	3	مرتفع
6.	يدرب ديوان الخدمة المدنية المراجعين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.	3.62	0.99	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.79**	**0.73**		

يُظهر الجدول رقم (4-7) إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (المدخلات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.62) و(3.97) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.79). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم المعلومات الإدارية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.87). وجاءت الفقرة "يدرب ديوان الخدمة المدنية المراجعين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.99).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال المدخلات عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-2-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) والجدول رقم **(4-8)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-8)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (المخرجات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	المخرجات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
7.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم دعم اتخاذ القرار.	3.54	1.02	10	متوسط
8.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات لتصنيف البيانات المختلفة.	3.78	0.95	2	مرتفع
9.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات.	03.9	0.93	1	مرتفع
10.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في بث نتائج عمليات تحليل وتصنيف المعلومات	3.77	0.93	3	مرتفع
11.	يقدم ديوان الخدمة المدنية دراسة إلكترونية.	3.57	1.05	9	متوسط
12.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتمكين المستفيدين من استخدامها.	3.76	1.00	4	مرتفع
13.	يعد ديوان الخدمة المدنية المفاهيم والرموز والأرقام الخام لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها لاحقا على شكل معلومات.	3.74	0.94	6	مرتفع
14.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تطوير الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بقصد زيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية.	3.73	0.98	7	مرتفع
15.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على بناء مجتمع المعلومات لتحقيق الربط مع اقتصاد المعرفة.	3.75	0.96	5	مرتفع
16.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تامين طريق سريع لتناقل المعلومات بين الأقسام المختلفة.	3.64	0.91	8	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.72**	**0.69**		

يُظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (المخرجات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.57) و (3.90) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.72). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يستخدم ديوان الخدمة المدنية التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.93). وجاءت الفقرة "يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم دعم اتخاذ القرار" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.02).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (المخرجات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-2-3 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) والجدول رقم **(4-9)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-9)**
المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (معالجة البيانات) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	معالجة البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
17.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات لتحليل	**3.73**	**0.93**	**2**	**مرتفع**

	البيانات المختلفة.				
18.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في تعميم النتائج المختلفة.	3.72	0.92	4	مرتفع
19.	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة.	3.57	0.94	6	متوسط
20.	يعمل ديوان الخدمة المدنية على استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإفادة منها في معالجة البيانات.	3.64	0.96	5	متوسط
21.	يعمل ديوان الخدمة على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة بيانات محددة.	3.73	0.97	2	مرتفع
22.	يحرص ديوان الخدمة المدنية على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات.	3.76	0.97	1	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.69	0.71		

يُظهر الجدول رقم (**4-9**) إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (معالجة البيانات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.57) و (3.76) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.69). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يحرص ديوان الخدمة المدنية على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.97). وجاءت الفقرة "يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.94). وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (معالجة البيانات) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-1-2-3 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) والجدول رقم **(4−10)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-10)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات (الحاسب الآلي) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	الحاسب الآلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى التطبيق
23.	يستخدم ديوان الخدمة المدنية الحواسيب في تنفيذ المهمات الإدارية والفنية.	3.85	0.97	2	مرتفع
24.	يعمل الديوان على توفير الحواسيب الشخصية	3.70	1.03	6	مرتفع
25.	يعمل الديوان على توفير شبكة داخلية من الحواسيب.	3.76	1.04	5	مرتفع
26.	تعمل الإدارة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن على الحواسيب.	3.85	1.01	2	مرتفع
27.	يتم استخدام استحداث شبكات الانترانت وتحديد ارتباطاتها بين الأقسام المختلفة.	3.77	1.02	4	مرتفع
28.	تعمل الإدارة على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للعاملين.	3.86	0.99	1	مرتفع
29.	تعمل الإدارة على توفير البرمجيات والتجهيزات وشبكات الاتصال والخبرة الفنية لتوجيه وقيادة الأعمال لضمان قيام العاملين الأقل تأهيلا تنفيذ مهماتهم بطريقة متجانسة وبكفاءة عالية	3.70	0.93	6	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.78	0.73		

يُظهر الجدول رقم **(4-10)** إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الحاسب الآلي) عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.70) و (3.86) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.78). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة

للعاملين." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.86) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.99). وجاءت الفقرة "تعمل الإدارة على توفير البرمجيات والتجهيزات وشبكات الاتصال والخبرة الفنية لتوجيه وقيادة الأعمال لضمان قيام العاملين الأقل تأهيلا تنفيذ مهماتهم بطريقة متجانسة وبكفاءة عالية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.93).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال الحاسب الآلي عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

وللمقارنة بين إجابات الموظفين والمراجعين تم استخراج قيمة (ت) لمتوسطات المجالات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، حسب العينة (موظفين، مراجعين)، إذ تم استخراج قيمة (ت) لمتوسط الفئتين، وكانت النتائج كما يُظهرها الجدول رقم **(4-11)**:

الجدول رقم **(4-11)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت)

لإجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين والمراجعين

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المدخلات	موظف	3.64	1.79	0.003
	مراجع	3.79		
المخرجات	موظف	3.47	3.34	0.008
	مراجع	3.72		
معالجة البيانات	موظف	3.44	3.05	0.000
	مراجع	3.69		
الحاسب الآلي	موظف	3.50	3.47	0.001
	مراجع	3.78		

تُشير النتائج الواردة في الجدول بأعلاه إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطين الحسابيين لإجابات أفراد الفئتين وهما فئة الموظفين وفئة المراجعين في جميع المجالات، وتعني هذه النتيجة أن مكونات تكنولوجيا كان لها أثر يعزى لمتغير المجموعة، فموظف ديوان الخدمة المدنية عبر عن رأيه تبعاً لطبيعة عمله في ديوان الخدمة المدنية، بينما مراجع ديوان الخدمة المدنية عبر عن رأيه تبعاً لطبيعة الهدف الذي يتطلع إليه من خلال الخدمات المقدمة من ديوان الخدمة المدنية مقارنة بالخدمات التي يحتاجها. ففي مجال (المدخلات) بلغت قيمة (ت) المحسوبة (1.79)، وبمستوى دلالة يساوي (0.003) وبالرجوع إلى المتوسطات الحسابية نجد أنها كانت لصالح المراجعين، أما مجال (المخرجات) فقد بلغت مستوى الدلالة (0.008) وهي ذات دلالة إحصائية والفروق كانت لصالح المراجعين أيضا، أما في مجال (معالجة البيانات) كانت مستوى الدلالة (0.00) وكانت الفروق لصالح المراجعين وفي آخر مجال وهو (الحاسب الآلي) كانت مستوى الدلالة (0.001) وكانت الفروق لصالح المراجعين.

4-2 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة التابعة

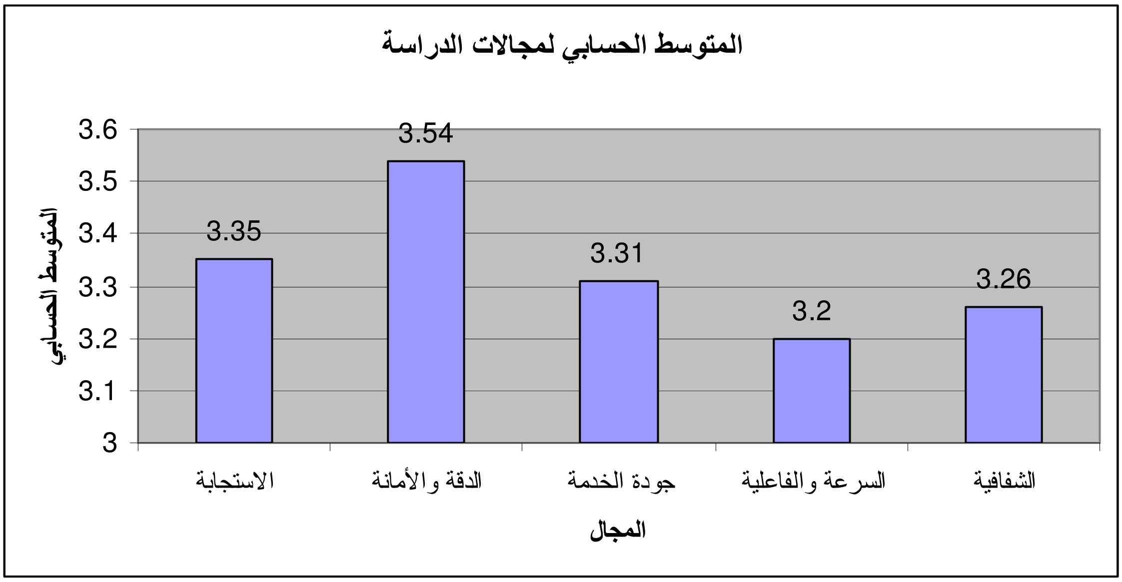
4-2-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع المجالات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والجدول رقم **(4-12)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-12)**
المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع المجالات المتعلقة بدرجة
فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الاستجابة	3.35	1.05
2	الدقة والأمانة	3.54	1.04
3	جودة الخدمة	3.31	0.99
4	السرعة والفاعلية	3.20	1.03
5	الشفافية	3.26	1.19
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.33	.93

أظهرت النتائج التي عبرت عن رأي الموظفين من حيث عملهم في ديوان الخدمة المدنية، أن مجال درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) حصل على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.54) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.04). أما مجال (الاستجابة) فقد حصل على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.05). في حين حصل مجال (جودة الخدمة) على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.31) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.99). أما مجال (الشفافية) فحصل على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (3.26) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري (1.19). وأخيراً حصل مجال (السرعة والفاعلية) على متوسط حسابي بلغ (3.20) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.03)، وفيما يلي رسم بياني يوضح ذلك:



الشكل رقم **(4-3)**

المتوسط الحسابي لمجالات درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين

كما تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، وكانت النتائج على النحو التالي:

4-2-1-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) والجدول رقم **(4-13)** يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-13)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
30.	تظهر الإدارة في ديوان الخدمة المدنية قدرة عالية على تلبية توجهات المستفيدين.	3.33	1.27	3	متوسط
31.	ينفذ ديوان الخدمة المدنية الأنشطة التي تتضمنها الخطط الفرعية بفاعلية.	3.29	1.12	4	متوسط
32.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تقديم الخدمات التي تناسب احتياجات المستفيدين.	3.39	1.16	1	متوسط
33.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تحقيق رضا المستفيدين.	3.38	1.23	2	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.35	1.05		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الاستجابة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.29) و (3.39) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.35). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تقديم الخدمات التي تناسب احتياجات المستفيدين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.39) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.16). وجاءت الفقرة "ينفذ ديوان الخدمة المدنية الأنشطة التي تتضمنها الخطط الفرعية بفاعلية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.29) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.12).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (الاستجابة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-1-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) والجدول رقم (4-14) يوضح ذلك:

الجدول رقم (**4-14**)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	الدقة والأمانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
34.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بدقة عالية.	**3.48**	**1.18**	**5**	**متوسط**
35.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بأمانة.	**3.58**	**1.26**	**1**	**متوسط**
36.	يقدم ديوان الخدمة المدنية جميع المعلومات التي يريدها المستفيدون.	**3.52**	**1.18**	**3**	**متوسط**
37.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الاستشارات اللازمة للمستفيدين.	**3.57**	**1.19**	**2**	**متوسط**
38.	يراعي ديوان الخدمة المدنية الشفافية عند معالجة البيانات التي تتعلق بالمستفيدين.	**3.52**	**1.28**	**3**	**متوسط**
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.54**	**1.04**		

يُظهر الجدول رقم (**4-14**) إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الدقة والأمانة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.48) و (3.58) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.54). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بأمانة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.26). وجاءت الفقرة "يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بدقة عالية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.18).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (الدقة والأمانة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-1-3 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) والجدول رقم (4-15) يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-15)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
39.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات ذات جودة عالية.	**3.37**	**1.21**	**2**	**متوسط**
40.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تتصف بالتميز.	**3.50**	**1.19**	**1**	**متوسط**
41.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات جديدة ومبتكرة	**3.34**	**1.22**	**3**	**متوسط**
42.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات المثلى من المرة الأولى.	**3.34**	**1.18**	**3**	**متوسط**
43.	يشكل ديوان الخدمة المدنية لجنة لمراقبة جودة الخدمات التي يقدمها.	**3.01**	**1.18**	**5**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.31**	**0.99**		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (جودة الخدمة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.01) و (3.50) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.31). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تتصف بالتميز" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.50) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.19). وجاءت الفقرة "يشكل ديوان الخدمة المدنية لجنة لمراقبة جودة الخدمات التي يقدمها" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.01) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.18).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (جودة الخدمة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-1-4 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) والجدول (4-16) يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-16)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	السرعة والفاعلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الفاعلية
.44	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات سريعة	**3.12**	**1.14**	**5**	**متوسط**
.45	يقدم الديوان الخدمات ذات فاعلية عالية.	**3.18**	**1.14**	**4**	**متوسط**
.46	يبقى ديوان الخدمة المدنية الخدمات على اتصال قريب من المستفيدين.	**3.28**	**1.17**	**2**	**متوسط**
.47	يقدم الديوان خدمات تلامس احتياجات المستفيدين	**3.21**	**1.19**	**3**	**متوسط**
.48	يوجد في الديوان نظام مساءلة لجميع المستويات الإدارية مما يضمن تحقيق السرعة والفاعلية بالأداء	**2.98**	**1.32**	**6**	**متوسط**
.49	يوفر الديوان قاعدة بيانات دقيقة عن خدماته	**3.38**	**1.25**	**1**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.20**	**1.03**		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (السرعة والفاعلية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.98) و (3.38) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.20). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يوفر ديوان الخدمة المدنية قاعدة بيانات دقيقة عن الخدمات التي يقدمها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.38) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.25). وجاءت الفقرة "يوجد في ديوان الخدمة المدنية نظام مسائلة لجميع المستويات الإدارية مما يضمن تحقيق السرعة والفاعلية في الأداء" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.98) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.32).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (السرعة والفاعلية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-1-5 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعليـــة الحكومـــة الإلكترونية (الشفافية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجـــة الأهميـــة لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الشفافية) والجدول رقم (4-17) يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-17)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الشفافية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

رقم الفقرة	الشفافية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
.50	تتسم التقارير التي يصدرها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.	**3.23**	**1.24**	**3**	**متوسط**
.51	تتصف الإجراءات التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالشفافية.	**3.29**	**1.32**	**1**	**متوسط**
.52	تتصف السياسات العامة التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.	**3.26**	**1.33**	**2**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.26**	**1.19**		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الشفافية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بها، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.23) و (3.29) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.26). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "تتصف الإجراءات التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالشفافية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.29) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.32). وجاءت الفقرة "تتسم التقارير التي يصدرها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.23) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.24). وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (الشفافية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

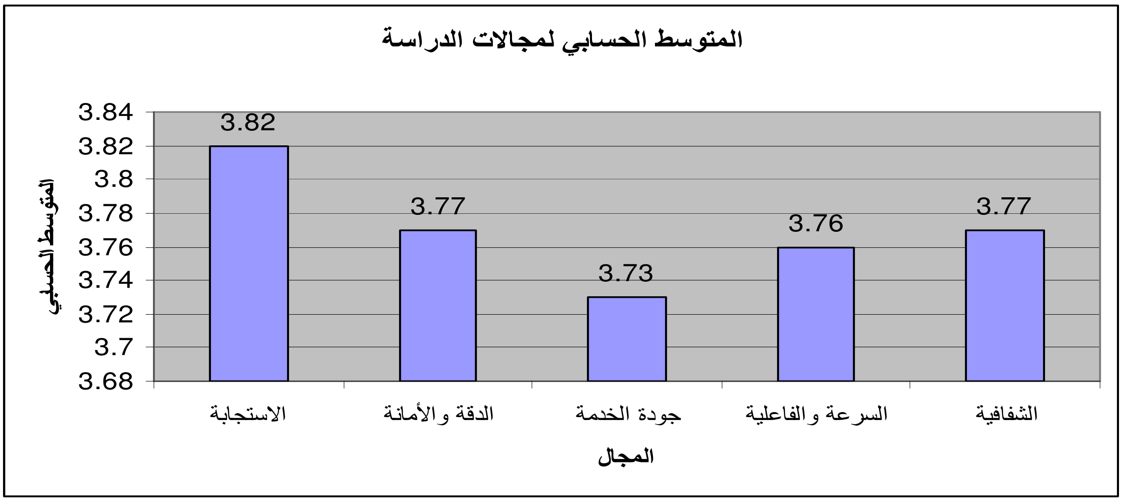
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميـع المجـالات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهـة نظـر المراجعين، والجدول رقم **(4–18)** يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-18)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع المجالات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	الاستجابة	3.82	0.82
2.	الدقة والأمانة	3.77	0.86
3.	جودة الخدمة	3.73	0.85
4.	السرعة والفاعلية	3.67	0.89
5.	الشفافية	3.77	0.90
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.75	0.76

أظهرت النتائج التي عبرت عن رأي المراجعين من حيث الخدمة المقدمة لهم من ديوان الخدمة المدنية، أن مجال درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) حصل على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.82) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.82). أما مجال (الدقة والأمانة) فقد حصل على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.86). وكذلك حصل على نفس المرتبة الثانية المجال



(الشفافية) بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري (0.90). كما حصل مجال مجال (جودة الخدمة) على المرتبة

الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.85). وأخيراً حصل مجال (السرعة والفاعلية) على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.89) كما هو موضح في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم **(4-4)**

المتوسط الحسابي لمجالات درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين

4-2-2-1 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) والجدول رقم **(4-19)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-19)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الاستجابة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
30.	تظهر الإدارة في ديوان الخدمة المدنية قدرة عالية على تلبية توجهات المستفيدين.	3.99	0.94	1	مرتفع
31.	ينفذ ديوان الخدمة المدنية الأنشطة التي تتضمنها الخطط الفرعية بفاعلية.	3.81	0.90	2	مرتفع
32.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تقديم الخدمات التي تناسب احتياجات المستفيدين.	3.75	1.00	3	مرتفع
33.	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تحقيق رضا المستفيدين.	3.74	1.03	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.82	0.82		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخـــص (الاستجابة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية مـــن وجهة نظر المراجعين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بـــين (3.74) و (3.99) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.82). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "تظهر الإدارة في ديوان الخدمة المدنية قدرة عالية على تلبية توجهات المستفيدين." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.99) وهو أعلى مـــن المتوســـط الحـــسابي العـــام، وانحراف معياري بلغ (0.94). وجاءت الفقرة "تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تحقيق رضا المستفيدين" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.03).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينـــة الدراســـة تبـــين أن أهميـــة مجـــال (الاستجابة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-2-2 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) والجدول رقم **(4-20)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-20)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الدقة والأمانة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	الدقة والأمانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
34.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بدقة عالية.	3.70	1.11	5	مرتفع
35.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بأمانة.	03.7	1.08	4	مرتفع
36.	يقدم ديوان الخدمة المدنية جميع المعلومات التي يريدها المستفيدون.	3.82	1.01	2	مرتفع
37.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الاستشارات اللازمة للمستفيدين.	3.90	0.97	1	مرتفع
38.	يراعي ديوان الخدمة المدنية الشفافية عند معالجة البيانات التي تتعلق بالمستفيدين.	3.74	1.04	3	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.77	0.86		

يُظهر الجدول رقم **(4-20)** إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الدقة والأمانة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.70) و (3.90) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.77). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقدم ديوان الخدمة المدنية الاستشارات اللازمة للمستفيدين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (0.97). وجاءت الفقرة "يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بدقة عالية"

بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.11).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (الدقة والأمانة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-2-3 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) والجدول رقم (4-21) يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-21)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
39.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات ذات جودة عالية.	**3.77**	**1.00**	**1**	**مرتفع**
40.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تتصف بالتميز.	**3.72**	**1.03**	**4**	**مرتفع**
41.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات جديدة ومبتكرة	**3.65**	**1.05**	**5**	**متوسط**
42.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات المثلى من المرة الأولى.	**3.74**	**1.07**	**3**	**مرتفع**
43.	يشكل ديوان الخدمة المدنية لجنة لمراقبة جودة الخدمات التي يقدمها.	**3.75**	**0.98**	**2**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.73**	**0.85**		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (جودة الخدمة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.65) و (3.77) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.73). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات ذات جودة عالية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.77) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.00). وجاءت الفقرة "يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات جديدة ومبتكرة" بالمرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العــام، وانحــراف معياري بلغ (1.05).

وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (جــودة الخدمة) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-2-4 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) والجدول (4-22) يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-22)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (السرعة والفاعلية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	السرعة والفاعلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
44.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات سريعة.	**3.72**	**1.04**	**2**	**مرتفع**
45.	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات ذات فاعلية عالية.	**3.74**	**0.96**	**1**	**مرتفع**
46.	يبقى ديوان الخدمة المدنية الخدمات على اتصال قريب من المستفيدين.	**3.62**	**1.08**	**4**	**متوسط**
47.	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تلامس احتياجات المستفيدين	**3.59**	**1.03**	**5**	**متوسط**
48.	يوجد في ديوان الخدمة المدنية نظام مساءلة لجميع المستويات الإدارية مما يضمن تحقيق السرعة والفاعلية في الأداء.	**3.57**	**1.01**	**6**	**متوسط**
49.	يوفر ديوان الخدمة المدنية قاعدة بيانات دقيقة عن الخدمات التي يقدمها	**3.72**	**1.03**	**3**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.67**	**0.89**		

يُظهر الجدول بأعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (السرعة والفاعلية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.57) و (3.74) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.67). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات ذات فاعلية عالية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ

(0.96). وجاءت الفقرة "يوجد في ديوان الخدمة المدنية نظام مساءلة لجميع المستويات الإدارية مما يضمن تحقيق السرعة والفاعلية في الأداء" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.01). وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (السرعة والفاعلية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية متوسطة وكما هو موضح سابقاً.

4-2-2-5 نتائج الإحصاء الوصفي والتحليلي للبيانات المتعلقة بفاعلية الحكومة الإلكترونية (الشفافية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان درجة الأهمية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الشفافية) والجدول رقم **(4-23)** يوضح ذلك:

الجدول رقم **(4-23)**

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية (الشفافية) في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين

رقم الفقرة	الشفافية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الفاعلية
50.	تتسم التقارير التي يصدرها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.	**3.77**	**1.02**	**2**	**مرتفع**
51.	تتصف الإجراءات التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالشفافية.	**3.75**	**1.01**	**3**	**مرتفع**
52.	تتصف السياسات العامة التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.	**3.78**	**1.09**	**1**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	**3.77**	**0.76**		

يُظهر الجدول رقم (**4-23**) إجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات التي تخص (الشفافية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.75) و (3.78) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.77). فقد جاءت الفقرة التي تنص على "تتصف السياسات العامة التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.09). وجاءت الفقرة "تتصف الإجراءات التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالشفافية" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام، وانحراف معياري بلغ (1.01). وبناءً على تلك الإجابات من أفراد عينة الدراسة تبين أن أهمية مجال (الشفافية) في زيادة درجة فاعلية الحكومة الإلكترونية مرتفعة وكما هو موضح سابقاً.

وللمقارنة بين إجابات الموظفين والمراجعين تم استخراج قيمة (ت) لمتوسطات المجالات لدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية، حسب العينة (موظفين، مراجعين)، إذ تم استخراج قيمة (ت) لمتوسط الفئتين، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (**4-24**)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لإجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين والمراجعين لدرجة فاعلية الحكومة الإلكترونية

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاستجابة	**موظف**	**3.35**	**5.12**	**0.000**
	مراجع	**3.82**		
الدقة والأمانة	**موظف**	**3.54**	**2.54**	**0.001**
	مراجع	**3.77**		
جودة الخدمة	**موظف**	**3.31**	**4.64**	**0.023**
	مراجع	**3.73**		
السرعة والفاعلية	**موظف**	**3.20**	**5.07**	**0.051**

	مراجع	3.67		
الشفافية	موظف	3.26	4.87	0.000
	مراجع	3.77		

تُشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4-24)** إلى وجـود فـرق ذي دلالـة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطين الحسابيين لإجابـات أفـراد الفئتين وهما فئة الموظفين وفئة المراجعين في بعض المجالات، وتعني هذه النتيجة أن فاعلية الحكومة الإلكترونية كان لها أثر يعزى لمتغير المجموعة، فموظف ديوان الخدمة المدينية عبر عن رأيه تبعاً لطبيعة عمله في ديوان الخدمة المدنية، بينما مراجع ديـوان الخدمة المدنية عبر عن رأيه تبعاً لطبيعة الهدف الذي يتطلع إليه من خـلال الخـدمات المقدمة من ديوان الخدمة المدنية مقارنة بالخدمات التي يحتاجها. ففي مجال الاستجابة بلغت قيمة (ت) المحسوبة (5.12)، وبمستوى دلالة يساوي (0.000). وبالرجوع إلى المتوسطات الحسابية نجد أنها كانت لصالح المراجعين، أما مجال الدقة والأمانـة فقـد بلغت مستوى الدلالة (0.001) وهي ذات دلالة إحـصائية والفـروق كانـت لـصالح المراجعين أيضاً، أما في مجال جودة الخدمة كانت مستوى الدلالة (0.023) وهي دالة إحصائيا وكانت الفروق لصالح المراجعين وفي مجال السرعة والفاعلية كانت مستوى الدلالة (0.051) وهي غير دالة إحصائياً، أما في المجال الأخير الشفافية، فقـد كانـت مستوى الدلالة (0.000) وقد كانت الفروق لصالح المراجعين.

4-3 تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام الإحصاء الاستدلالي

4-3-1 اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين.

ولاختبار هذه الفرضية فقد قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر المكونات مجتمعة (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-25) ما يلي:

الجدول رقم (4-25)

تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لأثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	B معامل الانحدار	df درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين.	0.699	0.478	167.487	0.768	1 184 185	0.000

* يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (4-25) أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، إذ بلغ معامل الارتباط **R**

(0.699) عند مستوى الدلالة **($\alpha \leq 0.05$)**، أما معامــل التحديــد R^2 فقــد بلــغ (0.478) أي أن ما قيمته (167.487) من فاعلية الحكومة الإلكترونيــة فــي ديــوان الخدمة المدنية ناتج عن تكنولوجيا المعلومات، كما بلغــت قيمــة درجــة التــأثير **B** (0.768).

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هــذه الفرضــية، فــإن الجداول التالية تبين النتائج التي تم التوصل إليها:

4-3-1-1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين". ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر ، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4-26)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4-26)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

البيان	**R الارتباط**	**R^2 معامل التحديد**	**T**	**B**	**Sig مستوى الدلالة**
أثر مدخلات تكنولوجيا المعلومات في الفاعلية	**.653**	**.426**	**4.292**	**0.985**	**0.000**

*** يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم **(4-26)** أثر مدخلات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.653) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد **R^2** فقد بلغ (.426).

4-3-2-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين. ولاختبار هذه الفرضية قامت

الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4–27)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4−27)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر مخرجات تكنولوجيا المعلومات في الفاعلية	**.673**	**.453**	**4.028**	**0.914**	**0.000**

* يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى **($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم **(4−27)** أثر مخرجات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.673) عند مستوى الدلالة **($\alpha \leq 0.05$)**، أما معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ فقد بلغ (.453).

4−3−3−3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين. ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول **(4−28)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4-28)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر معالجة البيانات في الفاعلية.	**.640**	**.410**	**5.648**	**1.185**	**0.000**

*** يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم **(4-28)** أثر مخرجات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعالجة بيانات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.640) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد **R^2** فقد بلغ (.410).

4-3-4-4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين. ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4-29)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4-29)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر الحاسب الآلي في الفاعلية.	.700	.490	4.384	0.930	0.000

* يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (**4-29**) أثر الحاسب الآلي في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر الموظفين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحاسب الآلي في تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.700) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (.490).

4-3-2 اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

ولاختبار هذه الفرضية فقد قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر المكونات مجتمعة (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) على فاعلية الحكومة الإلكترونية، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (**4-30**) ما يلي:

الجدول رقم (**4-30**)

تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لأثر تكنولوجيا المعلومات

في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	B معامل الانحدار	df درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين.	0.739	0.546	316.293	0.871	1 264 265	0.000

المراجعين

* يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (**4–30**) أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر قوي ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (0.739) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.546) أي أن ما قيمته (316.293) من فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية ناتج عن تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت قيمة درجة التأثير **B** (0.871).

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هذه الفرضية، فإن الجداول التالية تبين النتائج التي تم التوصل إليها:

4–3–2–1 الفرضية الفرعية الأولى:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (**4−31**) هذه النتائج:

جدول رقم (**4−31**)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر مدخلات تكنولوجيا المعلومات في الفاعلية	**.387**	**.401**	**6.944**	**1.375**	**0.000**

*** يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم (**4−31**) أثر مدخلات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية مدخلات في تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.387) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد **R^2** فقد بلغ (.401).

4−3−2−2 الفرضية الفرعية الثانية:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4−32)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4−32)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر مخرجات تكنولوجيا المعلومات في الفاعلية	.730	.533	4.662	0.865	0.000

*** يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم **(4−32)** أثر مخرجات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية مخرجات في تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (730.) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد **R^2** فقد بلغ (533.).

4−3−2−3 الفرضية الفرعية الثالثة:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين. ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم **(4-33)** هذه النتائج:

جدول رقم **(4-33)**

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر معالجة البيانات في الفاعلية.	**.673**	**.453**	**6.170**	**1.140**	**0.000**

*** يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول رقم **(4-33)** أثر معالجة البيانات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعالجة البيانات في تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، إذ بلغ معامل الارتباط **R** (.673) عند مستوى الدلالة (**$\alpha \leq 0.05$**)، أما معامل التحديد **R^2** فقد بلغ (.453).

4-2-3-4 الفرضية الفرعية الرابعة:

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر المراجعين. ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام

تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقـــم (4-34) هذه النتائج:

جدول رقم (4-34)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

البيان	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر الحاسب الآلي فـــي الفاعلية.	.679	.461	6.030	1.114	0.000

* يكون الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (4-34) أثر الحاسب الآلي تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظـــر المـــراجعين، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (.Sig) بلغـــت (0.000) ممـــا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحاسب الآلي في تكنولوجيا المعلومات في زيـــادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، إذ بلـــغ معامـــل الارتبـــاط **R** (.679) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (.461).

وللتأكد من سلامة وصحة التقديرات وحسن المطابقة استخدمت الدراسة عـــدداً من الاختبارات الخاصة بذلك، إذ تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-35) هذه النتائج:

جدول رقم (4-35)

اختبارات حسن المطابقة لعينة الموظفين

البيان	Chi χ^2 Square	مستوى الدلالة	RMSEA	NFI	CFI
نموذج الدراسة المقترح	3.319	0.000	0.118	0.829	0.858

الجذر التربيعي لتقريب متوسط مربعات الخطأ **RMSEA :** Root mean square error of approximation

مؤشر بينتلر – بونيت للجودة المعيارية **NFI** : The Bentler-Bonett normed fit index

مؤشر المواءمة المقارن **CFI**:The comparative fit index

تشير نتائج جدول رقم **(4–35)** إلى أن الشكل البياني سليم من حيث المعالجات والاختبارات الإحصائية إذ إن قيمة χ^2 = 3.319 وهي ذات دلالة معنوية، كمـــا أن مؤشر ملاءمة الجودة المعياري (NFI = 0.829) فهو يقترب بشكل ما إلى الواحد، إذ كلما اقترب للواحد صحيح دل على حسن ملاءمة الجودة، وكــذلك مؤشــر المواءمــة المقارن (CFI=0.858) فهو يقترب بشكل ما من الواحد الصحيح، في حين بلغ مؤشر (RMSEA = 0.118).

جدول رقم **(4–36)**

اختبارات حسن المطابقة لعينة المراجعين

البيان	Chi χ^2 Square	مستوى الدلالة	RMSEA	NFI	CFI
نموذج الدراسة المقترح	2.981	0.000	0.104	0.793	0.781

الجذر التربيعي لتقريب متوسط مربعات الخطأ **RMSEA :** Root mean square error of approximation

مؤشر بينتلر – بونيت للجودة المعيارية **NFI** : The Bentler-Bonett normed fit index

مؤشر المواءمة المقارن **CFI**:The comparative fit index

تشير نتائج جدول رقم **(4–35)** إلى أن الشكل البياني سليم من حيث المعالجات والاختبارات الإحصائية إذ إن قيمة χ^2 = 2.981 وهي ذات دلالة معنوية، كما أن مؤشر ملاءمة الجودة المعياري (NFI = 0.793) فهو يقترب بشكل ما إلى الواحد، إذ كلما اقترب للواحد صحيح دل على حسن ملاءمة الجودة، وكذلك مؤشر المواءمة المقارن (CFI=0.781) فهو يقترب بشكل ما من الواحد الصحيح، في حين بلغ مؤشر (RMSEA = 0.104).

4-3-3 اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينتي الدراسة حول فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن".

تم إستخدام (One Sample T. Test) للمقارنات الثنائية وعند مستوى دلالة (0.05)، وذلك من اجل اختبار الفروق في الإجابات بين آراء عينتي الدراسة حول فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن". والجدول (4 – 37) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية.

وتنص قاعدة القرار على انه " **ترفض الفرضية العدمية H0 وتقبل الفرضية البديلة Ha إذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتهما الجدولية** ".

الجدول (4 – 37)

نتائج تحليل T.test للفروق في إجابات عينتي الدراسة

البيان	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	قيمة T المعنوية Sig .T	نتيجة الفرضية العدمية
فاعلية الحكومة الإلكترونية	4.6762	1.673	**0.000**	رفض

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4− 37) أن قيمة t المحسوبة بلغت (4.6762)، في حين تم استخراج قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينتي الدراسة حول فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن". ويؤكد ذلك قيمة .Sig المعنوية التي تساوي صفراً.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5-1 الاستنتاجات

5-2 التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة من الموظفين في ديوان الخدمة المدنية في الأردن والمراجعين للديوان، فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصلت إليها الباحثة, كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة التي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قدمت الباحثة عدداً من التوصيات، ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في الاستبانة بما يلي:

5-1 الاستنتاجات

يمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات على النحو التالي:

5-1-1 تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) من وجهة نظر الموظفين

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، والمخرجات، ومعالجة البيانات، والحاسب الآلي) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين وأن درجة التأثير كانت متوسطة.

أما فيما يتعلق بتأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، وحسب نتائج الفرضيات التي فسرت تأثير كل مكون على حدة فقد أظهرت النتائج ما يلي:

1- **المدخلات:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يستخدم نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع الطلبات الجديدة، وهو يمتلك بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

2- **المخرجات:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمخرجات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين. كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يستخدم التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات، ويستخدم تكنولوجيا المعلومات لتصنيف البيانات المختلفة ولتمكين المستفيدين من استخدامها، إضافة إلى أن ديوان الخدمة المدنية يعمل على إعداد المفاهيم والرموز والأرقام الخام لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها لاحقاً على شكل معلومات.

3- **معالجة البيانات:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين. كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يعمل على استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإفادة منها في معالجة البيانات، ويستخدمها أيضاً في تحليل البيانات والمعلومات وتعميم النتائج المختلفة.

4- **الحاسب الآلي:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة

المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يعمل على توفير شبكة داخلية من الحواسيب، ويستخدمها في تنفيذ المهمات الإدارية والفنية، وأن الإدارة في ديوان الخدمة تعمل على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن على الحواسيب.

5-1-2 تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) من وجهة نظر المراجعين

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة تأثير قوي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، والمخرجات، ومعالجة البيانات، والحاسب الآلي) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، وأن درجة التأثير كانت مرتفعة.

أما فيما يتعلق بتأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، وحسب نتائج الفرضيات التي فسرت تأثير كل مكون على حدة فقد أظهرت النتائج ما يلي:

1- **المدخلات:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يستخدم نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع الطلبات الجديدة وفي تقديم الخدمات المختلفة للمراجعين.

2- **المخرجات:** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمخرجات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يستخدم التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتصنيف البيانات المختلفة، وهو يستخدم تكنولوجيا

المعلومات في بث نتائج عمليات تحليل وتصنيف المعلومات لتمكين المستفيدين من استخدامها.

3- معالجة البيانات: أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعالجة البيانات في في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يحرص على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات، وهو يعمل على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة بيانات محددة، فضلاً عن أنه يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحليل البيانات المختلفة.

4- الحاسب الآلي: أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحاسب الآلي على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية من وجهة نظر المراجعين، كما بينت النتائج أن الإدارة في ديوان الخدمة المدنية تعمل على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للعاملين، وهي تعمل أيضاً على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن على الحواسيب، يستخدمها الديوان في تنفيذ المهمات الإدارية والفنية.

5-1-2 مقارنة النتائج

أظهرت نتائج المقارنة بين إجابات الموظفين والمراجعين في المجالات التي اعتمدتها الدراسة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابيين لإجابات أفراد الفئتين وهما فئة الموظفين وفئة المراجعين في جميع المجالات، ففي مجال (المدخلات) كانت الفروق لصالح المراجعين، أما مجال (المخرجات) فقد كانت لصالح المراجعين أيضا، أما في مجال (معالجة البيانات) فكانت الفروق لصالح المراجعين وفي مجال (الحاسب الآلي) كانت الفروق لصالح المراجعين.

5-2 التوصيات

أخيراً قدمت الباحثة التوصيات التالية:

أولاً: العمل على امتلاك ديوان الخدمة المدنية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات بما تمثله عناصرها المختلفة التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام الإلكتروني، إذ إنها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في هذا النظام, وذلك لأثر ها الواضح على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين والمراجعين، وذلك من خلال اتباع الآليات التالية:

أ- أن يركز ديوان الخدمة المدنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء الموظفين.

ب- أن يقوم ديوان الخدمة المدنية بتدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، مع عمل برامج تدريبية جماعية للدخول وتجاوز صعوبات التدريب الفردي للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ج- تركيز ديوان الخدمة المدنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المختلفة للمراجعين.

د- القيام بتحديث البرمجيات المستخدمة في الديوان، والقادرة على القيـــام بالعمليات المطلوبة والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة الديوان المختلفـــة، وكذلك الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات، وقواعد البيانات.

هـــ- العمل على توفير البيانات والمعلومات، والملفات التي لها علاقة بعمليات الديوان والمخزنة على وسائط حاسوبية.

و- القيام بتصميم خدمات المراجعين من خلال اتباع إستراتيجية عمل تهدف إلى زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن والحصول على شهادة الجودة.

ز- الحرص على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة، مع الاعتماد على مبرمجين داخليين يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة، وقادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة.

ح- الإنفاق على البحث والتطوير لرفع مستوى جودة الخدمات التي يقدمها الديوان ولزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية .

ثانياً: تحسين مخرجات تكنولوجيا المعلومات لكونها تمثل الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الإلكتروني الذي يذهب إلى المستفيدين من خدماته، وهذا يـــساعد علـــى زيـــادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية فـــي الأردن مـــن وجهـــة نظـــر الموظفين والمراجعين، وذلك من خلال اتباع الآليات التالية:

أ- تطوير عمليات تحليل وتصنيف المعلومات والبيانات المتعلقة بعمله باستخدام تكنولوجيا المعلومات في بث النتائج.

ب- استخدام ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في نظم دعـــم اتخـــاذ القرار.

ج- قيام ديوان الخدمة المدنية بتطوير جميع الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بقصد زيادة فاعليته في تقديم الخدمات.

د- قيام ديوان الخدمة المدنية ببناء مجتمع المعلومات لتحقيق الربط مع اقتصاد المعرفة.

هـ- قيام ديوان الخدمة المدنية بتأمين طريق سريع لتناقل المعلومات بين الأقسام المختلفة.

و- استخدام نظم تكنولوجية ذات كفاءة عالية لأهميتها في تأمين مخرجات تتميز بجودة عالية تسهم في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية.

ثالثاً: تبني ديوان الخدمة المدنية للجوانب الفنية من النظام الإلكتروني الذي يشمل التحويلات التي تطرأ على المدخلات للوصول إلى المخرجات الإلكترونية فعالة، إذ إن التفاعل بين عناصر النظام الإلكتروني المختلفة ومدخلاته تؤثر على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين والمراجعين، وذلك من خلال اتباع الآليات التالية:

أ- قيام ديوان الخدمة المدنية بتسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة بيانات محددة.

ب- استخدام ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة.

ج- قيام ديوان الخدمة المدنية بتأمين موارد بشرية تمتلك مهارات إدارية وفنية ومؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات.

د- توفير أجهزة الحاسوب والمعدات الملحقة به في جميع إدارات وأقسام ديوان الخدمة المدنية، لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، وتخزين البيانات والمعلومات،

كونها تُعدّ جزءاً أساسياً في إنجاز عمليات الـديوان الخارجيـة والداخليـة ولأهميتها في تحسين وزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية .

هـ- التعاون مع الخبرات الخارجية والتنسيق بين الأقسام والإدارات، والتطوير والبحث والتطوير لتطوير خدمات الديوان بأقل كلفة ممكنة.

ز- تحقيق التميز في عمل الديوان من خلال حملات تعريف مكثفة للخدمات القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين فاعلية الحكومة الإلكترونية

رابعاً: ضرورة قيام ديوان الخدمة المدنية بإجراء دراسات دورية للتعّرف إلـى نقـاط الضعف، ونقاط القوة المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي، لأثر ه في تحسين وزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في الديوان من وجهة نظر الموظفين والمراجعين، وذلك من خلال اتباع الآليات التالية:

أ- العمل على إنشاء إدارات وأقسام متخصصة بتكنولوجيـا المعلومـات تـرتبط بالإدارة العليا حسب الهيكل التنظيمي، وتضم أفرادا مؤهلين في مجال تكنولوجيـا المعلومات، وتعنى بتصميم وتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالتعامل مـع معطياتهـا ومن خلال التنسيق والتكامل مع الإدارات الأخرى.

ب- الاهتمام بالتدريب، والعمل على إعداد برامج للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات الذي يتضمن مختلف الأنشطة مثل: معالجة البيانات، وتخزينها، والبرمجيات، وإعداد التقارير الخاصة بتصميم الأعمال الإلكترونية ، ويجب أن يشمل هذا التدريب الإدارة والعاملين في ديوان الخدمة المدنية.

ج- تبني نظام لتكنولوجيا المعلومات، يعمل على جمع المعلومات حول مختلف المتغيرات البيئية المحيطة، ونشرها وتبادلها والإفادة منها في جميع أنشطة الديوان،

وذلك من خلال تأسيس قاعدة بيانات عن مختلف المتغيرات البيئية، وخاصة المراجعين، مما يُمكن ديوان الخدمة المدنية من استخدام تكنولوجيا المعلومات، والإفادة من مزاياها.

د- التركيز على مكونات تكنولوجيا المعلومات التي تناولتها الدراسة الحالية، من خلال تصميم، وتنفيذ الإستراتيجية الخاصة بكل مكون منها وبما يتناسب مع الإستراتيجية العامة في ديوان الخدمة المدنية.

هـ- الحفاظ على الكوادر الإدارية، والفنية المدربة والقادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

و- تطوير تكنولوجيا المعلومات التي يمتلكها ديوان الخدمة المدنية، إذ إن ذلك يسهم في نجاح الديوان في تحسين وزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في الديوان.

ز- التخطيط والمتابعة من كافة إدارات وأقسام ديوان الخدمة المدنية لموضوع تحسين فاعلية الحكومة الإلكترونية .

و- استخدام أساليب كمية وأساليب شبكات الأعمال من خلال الحاسب الآلي والمخزنة على وسائط حاسوبية للمساعدة في اتخاذ القرار في جميع مراحل عمل الديوان.

خامساً: يمكن للباحثة طرح اتجاهات لأبحاث مستقبلية يمكن أن تسهم في أثر اء هـذا الموضوع من جوانب مختلفة مثل:

أ- إجراء دراسات وأبحاث تركز على أثر كل مكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الإلكترونية، بحيث يتناول الباحثون المكونات التي تناولتها هذه الدراسة كل على حدة وعلى مؤسسات غير ديوان الخدمة المدنية الذي شملته الدراسة الحالية.

ب- إجراء دراسات وأبحاث تركز على مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء المؤسسات من الناحية الإلكترونية .

ج- إجراء أبحاث ودراسات حول تقييم المديرين لأهمية فاعلية الحكومة الإلكترونية في مؤسساتهم ومدى رضاهم عن الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

د- إجراء دراسات وأبحاث لمعرفة العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمة التي تصل إليها المؤسسات ذات الاستخدام المتقدم لتكنولوجيا المعلومات لمعرفة مدى إسهام تلك التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة.

هـ- توصي الباحثة بإجراء دراسات وأبحاث حول نفس الموضوع الذي تطرقت إليه الدراسة الحالية مع أخذ البعد الديمغرافي.

و- توصي الباحثة بإجراء دراسات وأبحاث حول نفس الموضوع الذي تطرقت إليه الدراسة الحالية وبنفس المتغيرات البحثية وذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، ليث سعد الله حسين (2004). **الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة،** "إمكانات ومتطلبات التطبيق"المجلة العربية للإدارة، مج24، ع2.

- أبو جليل، محمد (2007) قياس رضا الشركات الصناعية الأردنية عن جودة خدمات مكاتب الاستشارات العاملة في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

- أبو سديرة ، محمود (2001). **الحكومة الإلكترونية** ، القاهرة: مجموعة النيل العربية.

- إحصائية الموارد البشرية/ ديوان الخدمة المدنية.

- جواد. شوقي ناجي (2010)، **إدارة الأعمال – منظور كلي،** دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- جواد, شوقي ناجي والعاني, مزهر شعبان والحجازي, هيثم علي، (2012) **ذكاء الأعمال,** دار الصفاء للنشر, عمان, الأردن.

- الحمود، نهاية، (2011)، الحاكمية وأثر ها في أداء الشركات الصناعية الأردنية، **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

- الدهراوي. كمال الدين ومحمد. سمير كامل (2000)، **نظم المعلومات المحاسبية,** دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية: مصر.

- الذنيبات، معاذ (2008). العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن خلال الفترة 2000 – 2007، **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

- الرفاعي، سحر (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، **مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، العدد السابع: 305–328 .

- الرومي، أيمن (2006). تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها: دراسة ميدانية في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية.

- زحلان. أنطوان (2009)، **العرب وتحديات العلم والتقانة**، الطبعة الأولى، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.

- الزعبي، محمد، والشرايعة، احمد، وقطيشات، منيب، وعبد الله، سهير، عبد الله، والزعبي، خالدة (2004). **الحاسوب والبرمجيات الجاهزة**، ط6، دار وائل للنشر، عمان.

- السالمي. عبد الرزاق (2001)، **تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام، عمان، الأردن.

- السلمي. عادل، والدباغ، عيسى (2001)، **تقنيات المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- السياني. محمد عبد الله (2002) **الأهمية الاقتصادية المتزايدة**، الإدارة المعرفة في المنشات الحديثة، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية، الأردن.

- الشوا، نسرين (2004) إتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، عمان، الجامعة الأردنية، عمان–الأردن.

- الصباح. عبد الرحمن والصباغ. عماد، (1996)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.

- الصالح، أسماء وجرادات، ناصر (2011) المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع الأردني- دراسة ميدانية، **مؤتمر الزرقاء، المؤتمر العلمي الدولي الثامن**، جامعة الزرقاء.

- الطائي. محمد عبد (2005)، "**المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية** ", دار وائل, الطبعة الأولى, الأردن.

- الطعامنة. محمد محمود والعلوش. طارق شريف (2004)، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

- العاني. مزهر شعبان وجواد. شوقي ناجي (2008)، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**, دار أثر اء للنشر, عمان, الأردن, (ص 280 – 283).

- عبد الحميد، محمد كمال الدين السيد (1988)، نظرة تحليلية في تقويم الفاعلية للمنظمات، **مجلة الإداري**، مسقط، السنة العاشرة، العدد 33-34.

- العزام، أحمد (2001)، الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة اليرموك، اربد، عمان.

- عصام الدين، علي. (2005), **تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية**، المؤتمر المعماري الدولي السادس, الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران, قسم العمارة, كليه الهندسة, جامعه أسيوط، جمهورية مصر العربية.

- العواملة، نائل (2000)، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة إستطلاعية للقطاع العام في دولة قطر: ملحوظة علمية، **مجلة دراسات**، العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد1، ص 146-161.

- قندلجي. عامر إبراهيم والسامرائي. إيمان فاضل (2002)، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- الكبسيي، كلثم (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الافتراضية، سوريا.

- الكيلاني، آمنة (2005) ، **الحكومة الإلكترونية في الأردن** "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، تقرير غير منشور، ص1-48.

- اللوزي، موسى سلامة، (2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد 6، العدد 1. ص184-209.

- مخامرة، محسن، والشيخ سالم، فؤاد، والدهان، أميمة، (2000)، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، عمان، مركز الكتب الأردني.

- المعاضيدي. عادل طالب (2001)، **تقانات المعلومات وتطبيقاتها**، هيئة المعاهد التقنية، بغداد، العراق.

- الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية http://www.jordan.gov.jo.

- نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته حتى تاريخ 2009/12/16 المادة (31).

- الهاشمي. شيماء محمد صالح (2003)، **دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية**، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل. العراق.

- الهمشري. عمر أحمد, (2001)، **الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- ياسين، سعد غالب (2002). **تحليل وتصميم نظم المعلومات دار المناهج**, عمان: دار وائل.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abuali, A; Alawneh, A & Mohammad, H (2010). Factors and Rules Effecting in E-Government, **European Journal of Scientific Research**, Vol.39 No.2, pp.169-175.

- Alfred Tat-Kei, (2002).″Reinventing Local Governments And The E-Government Initiative , **Public Administration Review**, Jul, 2002, Vol. 62, 4.p434-445.

- Al-Shafi, S & Weerakkody, V (2009). Factors Affecting E-Government Adoption in the State of Qatar, **European and Mediterranean Conference on Information Systems,** UK.

- Alter. Steven, (2002) Information System: The Foundation of E-Business**, 4th Edition, Printice Hall**, New Jersy.

- Atkinson, R.(2004). "Unsatisfactory progress: The Bush Administration's performance on E_Government initiatives". **Progressive Policy Institute**.

- Backus, Michiel, "E-Government in developing countries", IICD **Research Brief**, N0. 1 (March 2001).

- Buford. Sandra Casey (2006). Linking Human Resources to Organizational Performance and Employee Relations in Human Services Organizations: Ten HR Essentials for Managers. **International Journal of Public Administration**. Vol. 29, No.517, pp: 517-523. Available at EBSCO.

- Burnes. Bernard (2000)." Managing Change: A Strategic Approach to Organizational Dynamics", **England :Prentic Hall 3ed Ed**.

- Chen, Y (2003). *e*Government Network: The Role of Information Technology in Managing Networks, **Research Paper**, Georgetown University Washington D.C.

- Ciborra, Claudio (2005) "Interpreting e-government and development: Efficiency, transparency or governance at a distance?", **Information Technology & People**, 18 (3): 260 – 279, Jordan

- Daft. Richard L. (2008). **New Era of Management**. 2nd ed. Australia: Thomson South- Western.

- Deloitte Research(2002b) "E-Government's Next Generation :Transforming The Government Enterprise Through Customer Service" **Deloitte Consulting**

- Detlor, B; Hupfer, M.E; Ruhi, U (2010). Internal factors affecting the adoption and use of government websites, Electronic Government, **An International Journal,** Vol. 7, No. 2, pp. 120-136, Ontario, Canada

- Elliott. G, (2004) "**Global Business Information Technology- An Integrated Systems** "Approach", ADDISON- WESIEY.

- Gil-Garcı´a, J & Pardo, T (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations, **Government Information Quarterly,** Vol. 22, pp. 187–216.

- Govinda, S.P. & Chittoo, H.B. (2006). Critical Success Factors and Key Performance Indicators for E-Government Projects: The Case of Mauritius, **Research Paper**, University of Technology, Mauritius.

- Grant, G and Chau D (2005) "Developing a Generic Framework for EGovernment" **Journal of Global Information Management. Vol. 13, No 1; pp1-30**.

- Haag S. Cummings, Meeve, and McCubbery, DIJ (2002) Management Information System for the Information age. **Boston. McGraw-Hill.**

- Hajela. Sourabh, (2004), "**IT Value Mapping: A Quantitative Approach to Maximize Returns on IT Investments**", Available: www.startsmart.com

- Haldenwang, C. V (2004) "Electronic Government (E-Government) And Development " The **European Journal Of Development Research**, Vol.16, No.2, pp417-432.

- Harayanan. V. K. (2001)."Managing Technology and Innovation for Competitive Advantage"**, NewJersey: Prentic Hall.**

- Hayes. (1999). **Information,** Since, Digital Edition, Digital Library, Congress.

- Johnson, Gery & Scholes, Kevan (2002)**, Exploring Corporate Strategy,** 6th edition, Prentice Hall International.

- Kim. Soo wook (2003)."An Investigation of information technology investments on buyer- Supplier relationship and supply chain dynamics **(on-line)",**Available:file:http://wwwlib.umi.com/ dissertations. Cited on 15/8/2010.

- Kovačić, Z (2005). The Impact of National Culture on Worldwide E-Government Readiness, **Informing Science Journal**, Vol. 8, pp. 144-156.

- Krajewski. Lee, J. & Ritzman. Larry, P. (2003) .Operation Management: Strategy and Analysis**, 5th edition, Wesley Publishing Com USA**.

- Laudon. K.C., Laudon. J.P. (2006) "Management Information Systems- Managing The Digital Firm**", 8th, Pearson International Firm**.

- Mata. F.J. and Fuerst. W.L. and Barney. J.B., (1995)." **Information Technology and Sustained competitive Advantage**", A Resource-Based Analysis, MIS Quarterly, 19 (4).

- Moynihan, D.P(2004) "Building Secure Election: E-Voting, Security and System theory" **Public Administration Review**; Sep/Oct,64,5. Pp515-528.

- Navarro, J; **Dewhurst, F & Peñalver, A (2007).** Factors affecting the use of e-government in the telecommunications industry of spain, Technovation**,** vol. 27, Issue. 10, pp. 595-604.

- Norris, D.F and Moon, M.J (2005) Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise Or Hare?" **Public Administration Review**. January, 65 (1): 64-75.

- O'Brien. J. A., (2004). Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise. **5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc**.

- Quelch, J.A. and Klein, L.R. 1996. The Internet and International Marketing. **Sloan Management Review**. 37 (3), 60-75.

- Rogers, D. S. and Grassi, M. M. (1998): Retailing: New perspectives. Ed. **The Dryden Press, New York**.

- Rossi. Gustavo, (2003), Human Computer Information up Grade, **Vol (4), No (1).**

- Schedler and Schmidt. (2004). Managing The E-Government Organization, **Research in Public Analysis And Management,** Vol. 13

- Seifert, Jeffrey W. (2003). A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance, **Library of congress Washington DC Congressional Research Service**

-Srivastava, A. & Hossain, K. (2006). Information technology law and e-government: A developing country perspective, **JOAAG,** 1 (1): 84-101.

- Stair. R. M. and Reynolds. G. W. (2003). Principles of Information Systems. **6th Edition, Boston: Thomson Course Technology**.

- Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J. (2002). Information Technology for Management, **New York: Johne Willey and Sons, Inc., New York**.

- Williams. and Sawyer. Stacey C. (2003), Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications : Complete Version by Brian K. Paperback, Subsequent Edition.

-Wong,W And Welch E(2004) "Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability" **Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions,** Vol. 17, No. 2, pp. 275–297.

ملحق رقم (1)

استبانة الدراسة بصورتها النهائية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية : دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية–الأردن" لغرض الحصول على شهادة الماجستير في تخصص الأعمال الإلكترونية .

أرجو التفضل بتعبئة المعلومات المطلوبة في الاستبانة المرفقة بدقة وموضوعية؛ لما لذلك الأثر الفعال على صحة نتائج الدراسة. وذلك بوضع إشارة (✓) في المربع الذي ترونه مناسباً، علماً بأن المعلومات المقدمة من قبلكم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

إشـــراف

الباحثـــــة

أ.د. محمد النعيمي   **نجلاء يوسف شحاده**

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية

- الجنس

1. ذكر	
2. أنثى	

- المؤهل العلمي:

1. بكالوريوس		**2.** دبلوم دراسات عليا	
3. ماجستير		**4.** دكتوراه	
5. أخرى، يرجى ذكره			

- الخبرة العملية:

1. أقل من 2 سنة		**2.** من 2 وأقل من 5 سنوات	
3. من 5 وأقل من 10 سنوات		**4.** 10 سنوات فأكثر	

القسم الثاني: فقرات الاستبانة التي تتعلق بواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية

الرقم	الفقرات	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الفقرات التي تتعلق بواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية (المدخلات)						
.1	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم المعلومات الإدارية.					
.2	يمتلك ديوان الخدمة المدنية بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.					
.3	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين.					
.4	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع الطلبات الجديدة.					
.5	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المختلفة للمراجعين.					
.6	يدرب ديوان الخدمة المدنية الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
الفقرات التي تتعلق بواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية (المخرجات)						
.7	يستخدم ديوان الخدمة المدنية نظم دعم اتخاذ القرار.					
.8	يستخدم ديوان الخدمة تكنولوجيا المعلومات لتصنيف البيانات المختلفة.					
.9	يستخدم ديوان الخدمة المدنية التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة البيانات.					
.10	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في بث نتائج عمليات تحليل وتصنيف المعلومات.					
.11	يقدم ديوان الخدمة المدنية دراسة إلكترونية.					
.12	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتمكين المستفيدين من استخدامها.					
.13	يعد ديوان الخدمة المدنية المفاهيم والرموز والأرقام الخام لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها لاحقاً على شكل معلومات.					
.14	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تطوير الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بقصد زيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية.					

الرقم	الفقرات	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
.15	يعمل ديوان الخدمة المدنية على بناء مجتمع المعلومات لتحقيق الربط مع اقتصاد المعرفة.					
.16	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تأمين طريق سريع لتناقل المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
الفقرات التي تتعلق بواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية (معالجة البيانات)						
.17	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات لتحليل البيانات المختلفة.					
.18	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في تعميم النتائج المختلفة.					
.19	يستخدم ديوان الخدمة المدنية تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة.					
.20	يعمل ديوان الخدمة المدنية على استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإفادة منها في معالجة البيانات.					
.21	يعمل ديوان الخدمة المدنية على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة بيانات محددة.					
.22	يحرص ديوان الخدمة المدنية على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات.					
الفقرات التي تتعلق بواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ديوان الخدمة المدنية (الحاسب الألي)						
.23	يستخدم ديوان الخدمة المدنية الحواسيب في تنفيذ المهمات الإدارية والفنية.					
.24	يعمل ديوان الخدمة على توفير الحواسيب الشخصية للموظفين.					
.25	يعمل ديوان الخدمة المدنية على توفير شبكة داخلية من الحواسيب.					
.26	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمي مخزن على الحواسيب.					
.27	يتم استخدام استحداث شبكات الانترانت وتحديد ارتباطاتها بين الأقسام المختلفة في ديوان الخدمة المدنية.					

الرقم	الفقرات	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
.28	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تخفيض الأمية في مجال الحاسوب بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للعاملين.					
.29	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على توفير البرمجيات والتجهيزات وشبكات الاتصال والخبرة الفنية لتوجيه وقيادة الأعمال لضمان قيام العاملين الأقل تأهيلاً بتنفيذ مهماتهم بطريقة متجانسة وبكفاءة عالية.					

القسم الثالث: فقرات الاستبانة التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية

الرقم	الفقرات	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الفقرات التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية (الاستجابة)						
.30	تظهر الإدارة في ديوان الخدمة المدنية قدرة عالية على تلبية توجهات المستفيدين.					
.31	ينفذ ديوان الخدمة المدنية الأنشطة التي تتضمنها الخطط الفرعية بفاعلية.					
.32	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تقديم الخدمات التي تناسب احتياجات المستفيدين.					
.33	تعمل الإدارة في ديوان الخدمة المدنية على تحقيق رضا المستفيدين.					
الفقرات التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية (الدقة والأمانة)						
.34	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بدقة عالية.					
.35	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بأمانة.					
.36	يقدم ديوان الخدمة المدنية جميع المعلومات التي يريدها المستفيدون.					
.37	يقدم ديوان الخدمة المدنية الاستشارات اللازمة للمستفيدين.					
.38	يراعي ديوان الخدمة المدنية الشفافية عند معالجة البيانات التي تتعلق بالمستفيدين.					

الرقم	الفقرات	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الفقرات التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية (جودة الخدمة)						
.39	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات ذات جودة عالية.					
.40	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تتصف بالتميز.					
.41	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات جديدة ومبتكرة.					
.42	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات المثلى من المرة الأولى.					
.43	يشكل ديوان الخدمة المدنية لجنة لمراقبة جودة الخدمات التي يقدمها.					
الفقرات التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية (السرعة والفاعلية)						
.44	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات بسرعة.					
.45	يقدم ديوان الخدمة المدنية الخدمات ذات فاعلية عالية.					
.46	يبقى ديوان الخدمة المدنية الخدمات على اتصال قريب من المستفيدين.					
.47	يقدم ديوان الخدمة المدنية خدمات تلامس احتياجات المستفيدين.					
.48	يوجد في ديوان الخدمة المدنية نظام مساءلة لجميع المستويات الإدارية مما يضمن تحقيق السرعة والفاعلية في الأداء.					
.49	يوفر ديوان الخدمة المدنية قاعدة بيانات دقيقة عن الخدمات التي يقدمها.					
الفقرات التي تتعلق بفاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية (الشفافية)						
.50	تتسم التقارير التي يصدرها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.					
.51	تتصف الإجراءات التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالشفافية.					
.52	تتصف السياسات العامة التي يتبعها ديوان الخدمة المدنية بالوضوح.					

ملحق رقم (2)

أسماء المحكمين

الرقم	الفقرات	مكان العمل
1.	السيد علاء صبحي	رئيس قسم البرمجة/مديرية البرمجة/ديوان الخدمة المدنية.
2.	مهندس عادل قاسم	رئيس قسم الصيانة/مديرية البرمجة/ديوان الخدمة المدنية.
3.	السيد أمجد نموره	موظف إحصـــاء/مــديرية البرمجـــة/ديوان الخدمة المدنية.